

Coopérative de solidarité du Dépanneur Sylvestre

Rapport annuel 2019-2020



Note :

Les rapports annuels du Dépanneur racontent son histoire. Ils décrivent les activités qui ont eu lieu entre deux assemblées générales annuelles (AGA) et ne coïncident donc pas avec les dates de son exercice financier (1^{er} janvier au 31 décembre). Le présent rapport couvre la période de juin 2019 à novembre 2020.

PARTIE I – CONTEXTE

1. Raison d'être et fonctionnement

Le Dépanneur Sylvestre est une initiative citoyenne d'entraide et de solidarité bénévole, lancée en 2002, issue d'une action spontanée de la part de simples citoyens désireux d'offrir des solutions originales aux problèmes d'exclusion sociale, de pauvreté, d'isolement, non seulement dans le quartier, mais aussi dans toute la ville de Gatineau.

Ce qui fait l'originalité du Dépanneur c'est qu'il est un organisme d'insertion sociale et non de services. Le Dépanneur vise l'inclusion de personnes dans un processus de participation concrète au sein d'une équipe constituée exclusivement de bénévoles. Depuis sa création, le Dépanneur se renouvelle constamment en fonction des personnes qui le fréquentent, de celles qui fournissent un apport bénévole, et des membres de son CA.

Le Dépanneur ne reçoit aucune subvention et n'a aucun employé salarié. Ses revenus proviennent uniquement de dons et de partenariats. Il a pu continuer ses activités grâce au travail de bénévoles fidèles, dévoués et engagés qui ne comptent pas leur temps. Un enjeu de taille auquel font face beaucoup d'organismes communautaires est le recrutement de bénévoles, capital chez nous, puisque le Dépanneur est administré uniquement par des bénévoles.

2. Conseil d'administration

Le Dépanneur est géré par un conseil d'administration (CA) dont les 5 membres élus lors de la dernière AGA en juin 2019 sont : Colette Coughlin (présidente), Anne-Marie Chagnon (vice-présidente), Grace Akpoboua (trésorière), Ghislaine Frappier (secrétaire) et Sylvie Proulx (administratrice).

Grace et Sylvie ont respectivement remis leur démission en août et en septembre 2020. Michelle Veilleux a été invitée à se joindre au CA en septembre 2020, en attendant les élections à la prochaine assemblée générale annuelle (AGA).

Le CA s'est réuni au moins une fois par mois au début de son mandat. Dans le cadre de l'exercice de planification stratégique, qui s'est transformé en plan de relance, la fréquence des réunions a augmenté et le volume de travail est devenu imposant.

3. 2019-2020, l'année de tous les défis

En août 2019, un incendie s'est déclaré au 2^e étage de l'immeuble du 9 Fortier, causant des dommages aux locaux du Dépanneur situés au rez-de-chaussée, forçant sa fermeture.

Les activités n'ont pourtant pas cessé totalement. Le Dépanneur est devenu *nomade*, c'est-à-dire qu'il a réussi à organiser certaines de ses activités dans les locaux de ses généreux partenaires.

Cependant, en mars 2020, le confinement décrété à cause de la pandémie de la COVID-19 a mis fin aux rassemblements, qui sont au cœur des activités du Dépanneur.

Ces deux facteurs combinés ont fortement réduit l'ampleur des activités récurrentes du Dépanneur. Malgré tout, le CA a investi beaucoup d'efforts dans des activités structurantes portant sur l'avenir de l'organisme.

PARTIE II – ACTIVITÉS RÉCURRENTES

4. Les activités nomades – du sinistre au confinement

La dernière AGA a eu lieu en juin 2019, juste avant la période estivale, qui est toujours un moment de ralentissement des activités.

Parmi les activités régulières du Dépanneur, les repas communautaires à contribution volontaire, des menus santé et végétariens, occupaient une place de première importance et visaient à faciliter le sentiment d'appartenance à une communauté.

Compte tenu des circonstances, il n'y a pas eu de repas communautaires au 9 Fortier depuis le mois d'août 2019. Cependant, il y a eu des repas-partage, plus intimes, soit à la Maison d'à côté, au 10 Fortier, soit chez des bénévoles qui acceptaient de recevoir une vingtaine de personnes chez eux. Chacun apportait sa contribution en nourriture, ou faisait un don.

Dans le même esprit, plusieurs brunchs du dimanche ont eu lieu au sous-sol de l'église Notre-Dame-de-Lorette.

L'Association des résidents et résidentes du 40-50 boul. Sacré-Cœur a prêté sa grande salle communautaire pour accueillir les « Café Troubadour », ce qui a permis de continuer à offrir des spectacles « micro ouvert » un samedi soir par mois, jusqu'en mars 2020. Depuis

2016, le format de ces activités vise la valorisation des talents des participants et le développement de leur estime de soi.

C'est aussi dans ce local que plus d'une soixantaine de personnes ont participé au traditionnel repas du Jour de l'An, le 1^{er} janvier 2020. Chaque année, les religieuses de l'Institut Notre-Dame du Bon Conseil de Montréal font une généreuse contribution pour que ce repas ait lieu. Les participants ont eu droit à des spectacles, des séances de maquillage, un kiosque de photos, de l'animation, etc.

Les soirées d'*Écoute attentive*, dont le but est d'ouvrir les portes de la communication en permettant aux citoyens.nes des quartiers de raconter un « chapitre » de leur parcours de vie. Pour ceux qui viennent écouter, l'emphase est mise sur une écoute attentive et compatissante, sans jugement.

5. Les partenariats

Entente de service avec le Centre intégré de santé et services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)

Depuis plusieurs années, le principal partenaire régulier du Dépanneur est le CISSS de l'Outaouais. Le Dépanneur offre ainsi à un groupe de personnes ayant une déficience intellectuelle ou physique, affectueusement baptisés les «Alchimistes», un lieu accueillant où ils viennent chaque jour, sous la supervision de deux éducatrices, pour participer à diverses activités qui contribuent à leur développement, dont la préparation des repas du midi, la gestion de la friperie et l'entretien de la cuisine.

Le sinistre a mis fin à leurs activités dans les locaux du Dépanneur. Ce dernier n'a pas pour autant laissé tomber ses Alchimistes. Du mois d'août 2019 au mois de février 2020, suite à des négociations avec le groupe Action-Quartiers de Wrightville, ils ont pu continuer à vivre dans un milieu propice à la poursuite de leur programme de développement. Plusieurs bénévoles du Dépanneur ont continué à aller partager le repas du midi avec eux. La volontaire de l'Office franco-québécois pour la jeunesse (OFQJ), en poste jusqu'en octobre 2019, a continué d'assurer une présence fidèle auprès d'eux, au nom du Dépanneur. Depuis le mois de février 2020, les Alchimistes subissent eux aussi les restrictions liées à la pandémie.

Office franco-québécois pour la jeunesse (OFQJ)

Depuis plusieurs années, en partenariat avec l'OFQJ, le Dépanneur accueillait chaque année deux ressortissants français dans le cadre d'un programme de *volontariat en mission de Service civique*. Les «volontaires» étaient en poste pour une période d'un an. L'un arrivait en

octobre, l'autre en juin. Ce chevauchement permettait de faciliter la période de transition et d'optimiser le transfert des connaissances entre les deux volontaires. Clarisse, arrivée en octobre 2018, a terminé son stage en octobre 2019, comme prévu. Suite à l'incendie du mois d'août 2019, elle a contribué à l'organisation des activités nomades du Dépanneur et elle a été très présente auprès des Alchimistes, accueillis dans les locaux d'Action-Quartiers. Quant à Clément, arrivé en juin 2019, le Dépanneur a dû interrompre son stage et il est retourné en France, quatre mois seulement après son arrivée.

Projet PAME (Prêt-à-manger de l'entraide)

En 2019, le Dépanneur s'était vu octroyer une somme de 35 000 \$ sur 2 ans pour son projet *Prêt-à-manger de l'entraide* (PAME), dans le cadre du *Fonds d'aide au développement du milieu* de la Caisse Desjardins de Hull-Aylmer. Cette initiative visait à aider les personnes vivant de l'insécurité alimentaire à mieux s'alimenter. La production a débuté en avril 2019 et s'est poursuivie pendant les mois de mai et juin. Au total, 72 repas ont été produits en avril et 90 en mai et juin. Le projet a mobilisé pas moins d'une soixantaine de bénévoles. Une quarantaine d'entre eux venaient cuisiner tous les samedis, sous la direction d'un chef cuisinier, aussi bénévole, qui proposait les recettes et supervisait la préparation des paniers-repas. Le projet a pris une pause pour la période des vacances d'été 2019 et n'a pas pu reprendre au mois d'août, à cause du sinistre.

Autres partenariats

Les partenariats liés à l'approvisionnement en denrées alimentaires (Moisson Outaouais, 3R, Gaëtan Cyr grossiste en fruits et légumes, l'Escouade anti-gaspillage, la pâtisserie Fidélité) ont cessé graduellement après la fermeture du Dépanneur en août 2019 et puis complètement après les activités nomades qui ont pris fin en mars 2020.

Guy Soulière, un entrepreneur indépendant en informatique d'Ottawa, a donné et installé gratuitement plusieurs appareils de bureautique et de télécommunications, le tout totalisant une valeur de plusieurs milliers de dollars.

Des commerces locaux nous ont aussi offert gratuitement des appareils et des instruments de cuisine (entre autres, Canadian Tire et Équipement 3L) qui seront entreposés jusqu'à la réouverture du Dépanneur.

Le Dépanneur a bénéficié d'une grande solidarité de la part de plusieurs groupes communautaires. Ainsi, certains organismes nous ont donné accès à leurs locaux. C'est le cas d'Action-Quartiers Wrightville sur la rue Fortier et de l'Arche Agapè de la rue Hanson,

qui nous ont permis de reloger nos Alchimistes pendant quelques mois. Accueil Parrainage Outaouais a mis à notre disposition une grande salle dans son édifice de la rue Jeanne d'Arc pour tenir nos rencontres du CA et celles des *Focus Groups* lors de notre exercice de planification stratégique. Grands Frères et Grandes Sœurs de l'Outaouais a accepté de transporter et de garder gratuitement nos boîtes de rangement dans son entrepôt, d'abord laissées à prix fort chez la compagnie spécialisée en après-sinistre.

6. Financement

Certaines rentrées d'argent habituelles ont continué comme prévu. Compte tenu de la situation, les dépenses du Dépanneur ont été fortement réduites au cours de la dernière année. Par conséquent, son bilan financier est très positif.

Entente de service et contribution

L'entente de service avec le CISSS de l'Outaouais (pour les Alchimistes) est à hauteur de 20 050 \$ sur un an (avril 2020 – avril 2021). Les versements sont aux trois mois.

Le projet PAME a reçu de la Caisse Desjardins Hull-Aylmer une contribution de 35 000\$, sur deux ans (2019 et 2020).

Les deux activités sont "en pause" à cause de la COVID. Ces deux partenaires n'ont pas demandé de remboursement.

Revenus des repas à contribution volontaire

Étant donné le contexte, les revenus ont été minimes.

Dons en argent

Le Dépanneur peut toujours compter sur de fidèles et généreux donateurs, dont certains l'appuient financièrement année après année.

- C'est le cas de la Fondation Ernest E. Guertin qui a fait encore en 2019 un don de 4 250 \$.
- Depuis plus de 10 ans, le Chœur Nomade organise un concert de Noël au bénéfice du Dépanneur. Au début de 2020, le groupe lui a remis \$ 2 588.
- Comme chaque année, les religieuses de l'Institut Notre-Dame du Bon Conseil de Montréal ont versé la somme de 1 000 \$, qui sert en partie à offrir le repas du Jour de l'An.
- En février 2020, la conseillère municipale du district de l'Orée du Bois de la Ville de Gatineau, Isabelle Miron, a fait une contribution de 4 000 \$. La députée provinciale de Hull, Maryse Gaudreault, a pour sa part contribué 500 \$ en janvier 2020.

- En décembre 2019, la conférence St-Matthieu de la Société Saint-Vincent-de-Paul de Gatineau a fait un don de 5 000 \$.
- En avril 2020, le Dépanneur a reçu un généreux legs de 20 874 \$, de la succession d'Hélène Lévesque, qui a légué tous ses biens à des organismes auxquels elle faisait régulièrement des dons de son vivant.
- En juin 2020, les élèves du Collège Saint-Alexandre ont remis au Dépanneur un chèque de 4 600 \$. Chaque année, ils choisissent un organisme qu'ils vont parrainer. Pour ce faire, ils organisent des activités de levées de fonds pendant toute l'année scolaire. Cette année, les élèves avaient choisi deux organismes : le Dépanneur Sylvestre et Le Portail de l'Outaouais. Chaque organisme a reçu le même montant, somme rondelette, en dépit de la fermeture du Collège depuis le mois de mars, à cause de la pandémie.
- En août 2019, suite au sinistre, le Dépanneur a mis en place un mécanisme de sociofinancement, par le biais de GoFundMe, ce qui lui a permis de recueillir 1950 \$, de septembre 2019 à mars 2020.
- Plusieurs citoyens soutiennent les activités du Dépanneur; les dons de 100 \$ ne sont pas rares.

Remboursement des assurances pour le sinistre

Le Dépanneur a perdu toutes ses denrées alimentaires, des appareils ménagers et électroniques, des meubles, etc. Il a reçu 88 900 \$ en dédommagement de ses assurances. De ce montant, des dépenses ont été encourues pour les services d'après-sinistre et l'entreposage des biens rescapés du sinistre. Encore une fois, le Dépanneur a pu compter sur des bénévoles engagés pour faire l'inventaire, le nettoyage et le transport des biens à entreposer.

PARTIE III – ACTIVITÉS STRUCTURANTES

7. Exercice de planification stratégique

Le Dépanneur a beaucoup évolué au fil des ans. La composition du CA et la disponibilité des bénévoles ont façonné ses modes de fonctionnement à diverses périodes. Dix-sept ans après sa création, il en était à un point où ce qui avait fait sa spécificité et donné de si bons résultats (organisation fluide, financement par des dons, gestion par des bénévoles, accueil inconditionnel), était devenu source de tensions et de dissensions fréquentes. On sentait qu'une remise en question était nécessaire et imminente.

À l'automne 2019, en fermeture obligée et jugeant alors le moment propice, le CA avait fait une demande de subvention au programme Innoweave de la Fondation McConnell pour obtenir les services d'un accompagnateur professionnel afin de se pencher sur sa raison d'être et ses activités.

En février, la demande a été approuvée et un contrat signé avec Joël Marier, assigné comme consultant (coach).

Au fil de ses discussions avec le consultant, le CA a été en mesure de mieux cerner ses besoins et ses attentes.

Le processus comportait trois étapes : définir la situation actuelle, celle souhaitée et planifier les moyens pour y arriver.

Dans un premier temps, le consultant a fait des entrevues téléphoniques avec 18 bénévoles et administrateurs de longue date pour arriver à brosser un tableau des forces, des faiblesses, des menaces et des opportunités (FFMO) qui définissaient le Dépanneur.

Les députés (provincial et fédéral) qui ont beaucoup appuyé le Dépanneur, ainsi que certains élus municipaux et des responsables d'autres organismes, ont également nourri cet exercice en partageant leur perception du rôle du Dépanneur dans la communauté. Ces perceptions se sont avérées très positives. On a souligné le caractère sans équivalent du Dépanneur dans le monde communautaire et le rôle important qu'il joue dans la communauté. Il est aussi un bon exemple d'innovation sociale : il est géré entièrement par des bénévoles, donc appuyé par la communauté, et ne dépend pas du financement des gouvernements, ce qui lui confère une grande liberté d'action. En même temps, ce fonctionnement amène la fluctuation de ses ressources et de grands défis de gestion.

Dans un deuxième temps, 45 personnes, bénévoles et usagers, ont participé à 5 *Focus Groups*, étalés sur un mois pendant l'été 2020. Ces échanges sont venus préciser les perceptions au sujet de la nature du Dépanneur et des possibilités réalistes pour son avenir.

Toutes les informations recueillies ont alimenté la réflexion de l'équipe et ont donné lieu à des échanges animés et fructueux. Le choc des idées a fait évoluer les opinions et les points de vue individuels. Un consensus s'est établi pour définir une mission et un fonctionnement adaptés au contexte actuel.

Finalement, l'exercice de planification stratégique s'est transformé en plan de relance.

Une proposition d'énoncé de mission et un plan de relance seront soumis aux membres à la prochaine AGA.

8. Recherche d'un nouveau local

Comme les travaux de rénovation tardaient à démarrer au 9 Fortier, dès septembre 2019, les membres du CA et quelques autres bénévoles se sont activement mis à la recherche d'un nouveau local. Finalement, un local au 217 rue Montcalm, propriété de Brigil, offrait des possibilités acceptables. De plus, les conditions de location de Brigil étaient avantageuses pour le Dépanneur.

Le 18 décembre 2019, le CA a lancé une invitation à deux sessions de consultation, tenues le même soir, auxquelles plus de 70 personnes ont participé. L'intérêt manifesté par les participants était une belle démonstration de mobilisation et d'intérêt pour la réouverture du Dépanneur.

En janvier 2020, Brigil a annoncé la vente de l'édifice, ce qui mettait un terme aux négociations sur la location. Puis est arrivée la COVID, reportant une éventuelle relocalisation à une date ultérieure incertaine.

Encore plus important, la réponse des membres à la proposition que le CA leur présentera lors de la prochaine AGA confirmera la mission et déterminera les activités du nouveau Dépanneur. Le choix d'un local sera guidé par ces décisions.

Entretiens, une fois les rénovations terminées, le propriétaire du 9 Fortier a annoncé une augmentation du loyer mensuel de 2 400\$ à 4 000\$. Jugeant cette hausse exorbitante, le CA a pris la décision de ne pas retourner au 9 Fortier, advenant la réouverture du Dépanneur. Pour des raisons pratiques, on y entrepose ce qui reste des appareils et des autres biens du Dépanneur suite au sinistre, au coût de 500\$ par mois, depuis le mois d'août 2020.

9. Obtention d'un numéro de bienfaisance

Vu le mode de financement du Dépanneur, essentiellement basé sur les dons, il est clair que l'émission de reçus pour fins d'impôt serait un bon incitatif pour recevoir des sommes importantes de la part des donateurs.

Il y a quelques années, le Dépanneur avait déjà entrepris des démarches auprès de l'Agence de revenu du Canada (ARC) pour obtenir un numéro de bienfaisance. Ces démarches n'ont pas abouti.

Ce sujet a été abordé avec le lieutenant-gouverneur du Québec lors de son passage au Dépanneur en juin 2019, pour la cérémonie de remise de la *Médaille du*

lieutenant-gouverneur pour mérite exceptionnel. Le lieutenant-gouverneur a offert au CA de le mettre en contact avec un cabinet d'avocats pour l'appuyer dans ses démarches.

Le processus s'est enclenché en septembre 2019. C'est un exercice complexe qui exige temps, réflexion, analyse, recherches et consultations multiples. Entre autres, il faudra revoir la mission afin de s'assurer qu'elle cadre avec les exigences de l'ARC et par la suite arrimer les statuts et règlements du Dépanneur avec sa mission.

10. Reconnaissance de la Ville de Gatineau

Le Dépanneur a été officiellement reconnu par la Ville de Gatineau comme partenaire communautaire, ce qui lui donne accès aux divers programmes de soutien offerts par la Ville. Le type de partenariat attribué au Dépanneur sera déterminé sous peu. Le Dépanneur est présent sur le Portail de la Ville.

IV – CONCLUSION

Le Dépanneur est à une croisée de chemins. Il ne peut retourner en arrière et doit choisir une nouvelle voie. Malgré son lot d'écueils, la dernière année lui a permis de faire le point avec honnêteté et en toute transparence afin d'ouvrir de nouvelles perspectives pour son avenir.

De plus, la situation financière de l'organisme n'a jamais été aussi bonne. Plusieurs conditions sont réunies pour façonner son devenir.

Cet avenir repose maintenant sur la volonté et l'engagement de ses membres et de la communauté.