

Le Feuilleté

du Resto Plateau « Le resto de la confiance »

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2013-2014

La mission du Resto Plateau

LE RESTO PLATEAU est une entreprise d'insertion sociale et professionnelle qui a pour mission de combattre la pauvreté et l'exclusion.

Pour réaliser sa mission, le Resto Plateau privilégie les objectifs suivants :

- ◇ Offrir une formation de qualité dans le domaine de la cuisine et en employabilité pour des personnes d'origines culturelles diverses fortement défavorisées sur le plan de l'emploi.
- ◇ Opérer un restaurant populaire permettant à des personnes à faibles revenus de se procurer un repas nutritif à prix modique tout en brisant leur isolement.
- ◇ Opérer un service de traiteur permettant d'augmenter les revenus autonomes.
- ◇ Développer des activités d'autofinancement afin de diversifier ses sources de revenu.

MOT DU PRÉSIDENT

UNE ANNÉE chargée d'émotions, de problèmes, de joies et de peines se termine. Au nom de conseil d'administration, je peux vous affirmer que nous sommes conscients de la confiance que vous nous avez accordée depuis le tout début et de la responsabilité que cela implique.

Afin d'être conséquents avec nous-mêmes, le personnel, les membres, les partenaires et les bailleurs de fonds, nous avons dû prendre des décisions difficiles en accord avec le directeur général. Nous avons toujours en tête la mission de *Resto Plateau*, entreprise d'insertion et restaurant populaire, sa survie financière et sa pérennité.

On dit que les chiffres parlent, je vous invite à prendre connaissance de nos états financiers et à poser des questions. Je vous invite aussi à prendre connaissance du rapport d'activités.

Nous avons aussi eu l'occasion de préparer une assem-

blée spéciale afin de vous présenter le travail de refonte de nos règlements généraux. Nous nous sommes inspirés des écrits de M^e Martel pour réviser nos règlements puisque sa rigueur et son impartialité sont reconnus de tous.

Je veux souligner, au nom du conseil d'administration et en mon nom personnel, le travail extraordinaire du directeur général et de son équipe. La viabilité financière de *Resto Plateau* et le respect de sa mission passent par eux.

Enfin, je veux remercier nos membres, nos partenaires et nos bailleurs de fonds de leur confiance, de leur collaboration et de leur appui. Cela a été d'un apport indispensable tout au long de cette année.

Michel ST-ARNAUD

pour le conseil d'administration

Nos administrateurs pour l'année 2013-2014

Michel BOUCHARD, *trésorier*

Eduardo BUSTILLOS

Aimé CHARTIER

Anita JOUY, *secrétaire*

Johanne LAMBERT, *vice-présidente*

Normand LEBEUF

Jean-Pierre NARCISSE

Pierre PINEAU

Normand ROY

Michel ST-ARNAUD, *président*

Sandra VALADE

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année de tous les défis !

Tel Ulysse qui cherche une voie de retour vers sa patrie, nous avons navigué en diverses eaux.

Des mers agitées, comme lorsqu'une poursuite est déposée par d'anciens administrateurs contre des administrateurs toujours en poste. Un dossier qui a requis beaucoup d'attention pour garder le cap.

Des havres de paix, comme lorsque nous prenons contact avec des groupes qui aident des personnes très défavorisées et avec lesquels nous pouvons tisser des liens.

Des courants qui nous ralentissent, comme la

perte de contrat ou des dossiers administratifs qui se révèlent très complexes.

Mais le voyage contient sa propre récompense, tant il est peuplé de belles rencontres, d'une vision plus égalitaire du monde et, pour presque l'ensemble des personnes que nous croisons, d'une communauté qui nous soutient sans défaillir.

Alors nous continuerons à souquer ferme pour arriver à bon port.

Solidairement vôtre,

Gilles TRÉPANIÉ

Membres du personnel de Resto Plateau pour l'année 2013-2014

François ANDRÉ, *directeur de l'insertion*

Carmen ARANCIBIA, *intervenante psychosociale*

Lili ARCAND, *conseillère en emploi*

Lina ARRUDA, *responsable des finances
et de l'administration*

Yvan AUGER, *formateur aux services auxiliaires*

Rachida BELCAÏD, *cuisinière accompagnatrice*

Siham BELHAÏSSI, *cuisinière accompagnatrice*

Élise BÉNIA, *intervenante psychosociale*

Nicholas BRASSARD, *cuisinier accompagnateur*

Marie BRIARD, *organisatrice communautaire*

Denyse CADIEUX, *livreuse*

Karine DAIGLE, *cuisinière accompagnatrice*

Josée DÉRY, *cuisinière accompagnatrice*

Mélanie DORAIS, *formatrice cuisine-pratique
– cuisine centrale*

Isabelle GAUTHIER, *conseillère en insertion sociale*

Nicole GIRARD, *intervenante communautaire*

Élizabeth GONZALES, *superviseure – service traiteur*

Hugo HURTUBISE, *livreur – service traiteur*

Mélissa JOSEPH, *aide à la cuisine – service traiteur*

Jean-Paul LANGLOIS, *livreur*

Lévis LAVOIE, *directeur de production*

Lisette LE BOURHIS, *responsable des ventes*

Jhoane LOUIS, *formatrice – cuisine centrale*

Guilaine PELLETIER, *responsable du service à la
clientèle – service traiteur*

Madeleine PRUD'HOMME, *adjoite à la direction*

Friedrich RANDRIAMIAKATRA, *formateur pratique
– service traiteur*

Maria Cristina RODRIGUEZ, *cuisinière accompagnatrice*

Gilles TRÉPANIÉ, *directeur général*

Gilles TROTTIER, *formateur théorie-pratique
– cuisine centrale*

Sandra VALADE, *conseillère en formation
et développement de partenariats*

VIE ASSOCIATIVE

RESTO PLATEAU connaît une vie associative riche mais aussi très mouvementée.

Nous comptons heureusement sur une communauté mobilisée qui se préoccupe de l'avenir de *Resto Plateau*. Nous avons ainsi eu beaucoup de personnes qui ont tenu à se prononcer sur les choix stratégiques qui leur ont été soumis. Notre membership s'est maintenu autour de 210 personnes et devient de plus en plus représentatif de tous les volets de notre mission et de notre communauté.

Resto Plateau a pu compter sur un conseil d'administration engagé, motivé et en appui à l'équipe. Le conseil d'administration s'est réuni à 11 occasions. De plus, des membres du conseil d'administration ont pris en main tout le dossier de la refonte de nos règlements généraux et se sont investis dans de nombreux dossiers : le « Dîner de Noël », le soutien pour le financement, etc.

Les deux assemblées des membres tenues cette année sont une bonne illustration de l'intérêt de la communauté pour l'avenir de *Resto Plateau*.

L'assemblée générale annuelle du 28 octobre 2013 a comporté quelques éléments qui doivent être soulignés :

- * Un appel des employéEs à cesser les « chicanes » ;
- * Une résolution pour défendre deux administrateurs actuellement en poste contre une poursuite intentée par deux anciens membres du conseil d'administration ;
- * Un budget qui contenait des hypothèses pour financer la défense des administrateurs en l'absence de couverture des assurances tout en visant un équilibre du budget ;
- * Un appui très fort au conseil d'administration en place qui a mené à l'élection des personnes recommandées par le conseil d'administration.

Une assemblée générale spéciale s'est tenue le 13 mai 2014. Lors de cette assemblée, les membres ont eu à se prononcer sur une refonte majeure des règlements généraux de la corporation. La vision des changements à apporter s'articulait autour des axes suivants :

- * Un processus mieux structuré pour recruter des administrateurs ;
- * Un meilleur encadrement des procédures d'assemblée ;
- * Une clarification de la représentation souhaitée au sein du conseil d'administration pour refléter la communauté et toutes les facettes de *Resto Plateau* ;
- * Un coffre d'outils pour régler les situations difficiles au sein du membership et du conseil d'administration.

Il est entendu que les règlements ne peuvent amener, à eux seuls, un climat de quiétude. Cependant, des règles plus précises, de meilleurs outils et surtout, le fort soutien apporté

au travail du conseil d'administration lors de cette assemblée générale spéciale laissent présager un avenir meilleur.

Quelque temps après l'assemblée générale spéciale, une lettre a été adressée au conseil d'administration de *Resto Plateau*. Cette note affirmait que le résultat de cette assemblée n'était pas légal puisque les modifications auraient dû être adoptées aux 2/3 des votes.

Tentons de voir clair dans cette situation et de comprendre l'apport de cette note dans la vie associative.

D'abord, le processus de modification des règlements généraux se déroule ainsi : le conseil d'administration étudie des modifications aux règlements. Les règlements, tels que modifiés, s'appliquent dès leur adoption en conseil d'administration. Les modifications suggérées par le conseil d'administration restent en vigueur jusqu'à la prochaine assemblée des membres qui acceptent ou rejettent lesdites modifications. Dans le cas de certaines modifications (nom, siège social, nombre d'administrateurs, etc.) le vote aux 2/3 est requis et le changement doit, dans certains cas, être signifié au Registraire des entreprises du Québec.

Maintenant, voyons le cas de *Resto Plateau*. Le conseil d'administration a travaillé à une refonte majeure des règlements généraux et a adopté un projet très complet. Parmi les articles modifiés, il y a l'article 24 des anciens règlements qui prévoyait que les règlements pouvaient être modifiés avec un vote aux 2/3. Par contre, l'article 10 du nouveau règlement prévoit que les modifications sont faites à la majorité simple sauf pour les cas prévus par le législateur.

Que peut-on en conclure ? Les règlements refondus et adoptés par le conseil d'administration contenaient l'article 10 et donc s'appliquaient en début d'assemblée. De plus, l'article 10 a été ratifié par l'assemblée générale spéciale. Il nous semble donc que le vote à majorité simple (soit 50 % + 1) s'appliquait.

Il est plus intéressant, dans un cadre de vie associative, de rappeler le grand nombre de participants à cette assemblée et l'appui très fort pour presque toutes les propositions. De fait, après discussions avec beaucoup de personnes qui ont participé à l'assemblée et avec le président de l'assemblée, le vote n'a été serré qu'une fois soit, pour l'article 5,9. Pour les autres votes, l'appui a toujours dépassé les 2/3. Tous les éléments ci-dessus sont un autre indice de l'appui de la très grande majorité des membres de *Resto Plateau* à l'équipe en place, au conseil d'administration et à la relance entreprise depuis plus de 2 ans.

La prise en compte des éléments énoncés ci-dessus nous conforte dans l'idée que le travail de refonte des règlements généraux a été bien mené et que ce travail a été démocratiquement débattu et endossé.

SECTEUR DE L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

DEPUIS sa création en 1992 jusqu'à ce jour, le secteur de l'insertion sociale et professionnelle du *Resto Plateau* a toujours cherché à innover au niveau de son programme de préparation à l'emploi et dans ses pratiques d'insertion. L'objectif final a été et sera toujours d'accompagner nos travailleurs en formation afin qu'ils puissent s'insérer à la réalité contemporaine de l'emploi, se construire une identité personnelle, sociale, professionnelle et citoyenne porteuse d'espoir et de possibilités constructives pour leur avenir.

La spécificité des activités du secteur de l'insertion sociale et professionnelle est de répondre à des besoins de formation et d'accompagnement de personnes en sérieuses difficultés d'intégration au marché du travail, dans un objectif de lutte à la pauvreté et à l'exclusion. Il privilégie une stratégie globale d'intervention pour favoriser chez cette clientèle fortement défavorisée l'accès à l'emploi et à son maintien. Il s'articule selon trois axes majeurs :

- * L'orientation professionnelle : l'apprentissage technique ainsi que pratique du métier d'aide cuisinier et l'acquisition de comportements adaptés à la réalité du marché de l'emploi;
- * L'orientation psychosociale : l'intervention et l'accompagnement personnalisés visant à atténuer les difficultés personnelles ou sociales de la personne qui contreviennent à l'accès à l'emploi;
- * L'orientation citoyenne : l'apprentissage et le développement du comportement citoyen chez la personne afin qu'elle puisse jouer un rôle actif dans sa communauté.

Le défi de l'insertion :

De nos jours, l'accès à l'emploi est plus exigeant qu'il ne l'était en termes de compétences spécifiques et transférables que le chercheur d'emploi doit posséder. La société dans son ensemble est en rupture de sens, de valeurs et d'intégrité ce qui engendre un sentiment de méfiance et d'insécurité chez les individus. La précarité économique des personnes a fait en sorte d'augmenter les situations de pauvreté, d'accentuer les difficultés psychosociales des individus et constitue un obstacle potentiel au mieux-vivre des uns et des autres. Ce lourd constat représente le défi de l'insertion sociale et pro-

fessionnelle actuelle de notre clientèle et se révèle, dans son ensemble, très complexe. Cela représente un défi important à relever pour toute l'équipe mandatée pour réaliser la mission du *Resto Plateau*.

La stratégie de l'insertion dans le contexte d'une entreprise d'insertion, pour qu'elle soit signifiante pour la clientèle qui l'utilise et pour qu'elle soit performante aux yeux des bailleurs de fonds qui la subventionnent, se doit d'être guidée par une stratégie en recherche et développement continue de ses pratiques et de ses activités.

À cet égard, l'insertion socioprofessionnelle du *Resto Plateau*, pour qu'elle soit compétitive, impose :

- * un investissement en termes de formation de son personnel d'encadrement;
- * de nouvelles stratégies d'innovation dans ses approches pédagogiques et dans ses activités professionnelles;
- * une reconnaissance et une importance significative des interventions psychosociales dans le développement de l'employabilité des personnes;
- * une valeur à accorder à l'implantation de qualités citoyennes chez le participant afin qu'il puisse jouer un rôle actif et responsable dans sa communauté.

Le secteur de l'insertion sociale et professionnelle du *Resto Plateau* s'est engagé dans ce mouvement afin de s'adapter, au mieux de son expertise et de ses moyens, à ce défi constant d'amener les personnes vers un changement d'attitude constructif face à l'emploi, face à la société et surtout, face à elles-mêmes.

Plan d'action de l'année 2013-2014 :

Au cours de cette année, le secteur de l'insertion sociale et professionnelle a entrepris une réflexion dans le but de répondre au mieux à ce grand défi que représente l'intégration des personnes à un parcours d'insertion. Dans ses grandes lignes, il était primordial que se créent une cohésion et une liaison entre les orientations professionnelles, psychosociales et citoyennes afin d'améliorer la situation d'une personne en participation et pour que celle-ci réussisse à atteindre ses principaux objectifs, autant sociaux que professionnels.

Il était surtout prioritaire de créer les conditions d'exer-



cice pour que cette réflexion se concrétise et soit génératrice de résultats quantifiables et qualifiables pour le participant. C'est ce que, dans l'ensemble, le secteur de l'insertion sociale et professionnelle a entrepris au cours de cette année.

Le secteur de l'insertion socioprofessionnelle du *Resto Plateau* s'est concentré à faire de l'accompagnement et de l'encadrement son unique priorité. L'équipe d'encadrement s'est aussi entendue pour identifier les conditions essentielles pour réaliser son mandat d'insertion soit :

- * que l'insertion des personnes dans le cadre d'une entreprise d'insertion soit une responsabilité partagée entre les différents champs de compétences de l'équipe d'encadrement, que ce soit l'orientation professionnelle, l'orientation psychosociale ou l'orientation citoyenne. Pour réaliser cet objectif qui représente la formation globale offerte à la personne en parcours d'insertion et pour qu'il soit exercé pleinement, il a été nécessaire de :
- * mettre à niveau le mandat, les responsabilités, le champ et la limite d'intervention de chaque membre de l'équipe d'encadrement ;
- * faire accepter que chaque membre composant l'équipe d'encadrement possède la compétence et ait son rôle à jouer dans l'insertion de la clientèle ;
- * augmenter la fréquence des rencontres multidisciplinaires afin que s'opère une synergie de moyens et de stratégies pour faire évoluer le participant dans son besoin d'insertion.
- * de former et d'impliquer dans son action d'insertion et d'accompagnement le personnel de soutien en activité de production, les cuisiniers accompagnateurs, afin d'intégrer une valeur ajoutée au développement de l'employabilité de notre clientèle. Ce changement important dans la définition de leur rôle et de leurs responsabilités a imposé que ceux-ci soient habilités et formés pour intervenir efficacement auprès de cette clientèle pour qu'elle réussisse à se développer professionnellement. Pour réaliser cet objectif, il a été nécessaire :
- * de les sensibiliser à ce nouveau rôle que représente l'accompagnement de la personne et à l'action qu'ils pouvaient exercer pour assurer l'acquisition d'aptitudes et de comportements professionnels des personnes sous leur supervision ;
- * de les habilitier et de les former à l'intervention pédagogique pour que le participant, selon ses capacités ou ses limites d'apprentissage, atteigne un niveau professionnel adapté à ses besoins ;

- * de les impliquer dans l'établissement d'un plan d'action personnalisé du participant et de mettre en œuvre activement les stratégies et les moyens pour faire progresser la personne dans l'exercice de son métier.
- * De s'assurer que le transfert des apprentissages théoriques de cuisine dispensés au participant soit exercé en continuité avec les activités de production afin d'établir une réelle cohérence dans le développement du savoir-faire professionnel du participant. Pour réaliser cet objectif, il a été nécessaire :
- * que le vocabulaire culinaire, les connaissances techniques et les méthodes de travail enseignés au participant en théorie soient intégralement appliqués dans les activités de travail en production.

La participation de notre clientèle à des événements communautaires et commerciaux :

Pour diversifier les conditions d'exercice et favoriser encore davantage le développement de l'employabilité de nos travailleurs en formation, nous les intégrons à des expériences de travail au niveau communautaire et commercial et ce, en fonction d'un plan pédagogique personnalisé qui vise à augmenter le savoir-être et le savoir-faire des personnes. Cette stratégie a le double avantage de sensibiliser nos travailleurs au secteur communautaire – de concert avec les partenaires du milieu de *Resto Plateau* – et de contribuer au développement économique en tant qu'employé d'une entreprise commerciale.

Plusieurs événements communautaires ont permis aux participants d'améliorer leur employabilité et leur implication en leur offrant des conditions d'exercice différentes que seul, leur parcours d'insertion ne peut leur offrir. En particulier, nous pouvons citer les activités culinaires suivantes :

- * l'implication des participants à la production et aux services du souper de Noël de la clientèle du *Resto Plateau* ;
- * les activités culinaires de l'*Épicerie solidaire* ;
- * l'événement bénévole chapeauté par l'organisme *Projet Changement* ;
- * l'événement de l'organisme *Halte-garderie La Pirouette* ;
- * l'événement BBQ à la *Maison de l'Aphasie* ;
- * la mise en place de banquets gastronomiques pour souligner la fin des activités théoriques des participants.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2013-2014 :

(du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014)

Le modèle d'insertion professionnelle et sociale en vigueur au *Resto Plateau* depuis quelques années apporte finalement des résultats significatifs – autant quantitatifs que qualitatifs – pour nos travailleurs en formation et confirme la nécessité de son maintien pour les prochaines années. Au cours de l'entente 2013-2014, l'équipe d'encadrement a dépassé ses cibles de retour à l'emploi et ce, malgré les turbulences que l'organisme a dû subir au cours de cette année. L'expertise, l'ancienneté et l'engagement du personnel à réaliser la mission de l'organisme ont concouru de manière éloquentes à l'atteinte de ses objectifs.

% des participants ayant complété leur parcours :

Admissions prévues à l'entente :	96 (100 %)
Cible à atteindre :	77 (80 %)
Résultats obtenus :	71 (74 %)
(abandons) :	25 (26 %)

% des participants qui ont intégré un emploi ou effectué un retour aux études après leur parcours d'insertion :

Cible à atteindre :	58 (60 %)
Résultats obtenus :	61 (64 %)

Profil des personnes qui ont suivi un parcours d'insertion en emploi :

FEMMES :	59 (61 %)
HOMMES :	37 (39 %)
TOTAL :	96 (100 %)

Répartition par groupe d'âge :

DE 18 À 24 ANS :	15 (16 %)
DE 25 À 29 ANS :	12 (13 %)
DE 30 À 35 ANS :	21 (22 %)
DE 36 À 44 ANS :	28 (29 %)
DE 45 À 54 ANS :	16 (17 %)
DE 55 À 64 ANS :	04 (07 %)
TOTAL :	96 (100 %)

Profil migratoire :

CITOYENS CANADIENS :	28 (29 %)
IMMIGRANTS REÇUS :	68 (71 %)
TOTAL :	96 (100 %)

Sources de revenu :

SANS SOUTIEN PUBLIC :	56 (58 %)
AIDE SOCIALE :	35 (37 %)
ASSURANCE-CHÔMAGE :	05 (05 %)
TOTAL :	96 (100 %)

LE RESTAURANT POPULAIRE

Un des axes majeurs de notre mission demeure le restaurant populaire. Des milliers de personnes fréquentent la grande salle de *Resto Plateau* et nous y servons des dizaines de milliers de dîners annuellement.

Dès 6 h 30 le matin, le personnel ouvre la cuisine du sous-sol; les chambres froides et les congélateurs sont déverrouillés, les lumières et les fours s'allument, le matériel est mis en place. L'équipe pèle, coupe, lave, hache, taille, cuit et assemble les aliments. Une pause entre 10 h 30 et 11 h 15 permet à l'équipe de se restaurer.

À 11 h 30 c'est l'ouverture de la grille et le service de repas débute pour se terminer à 13 h 30. C'est le coup de feu. Les clients et les clientes sont servis, les dégâts sont épongés, la vaisselle est desservie et nettoyée, les tables chaudes et froides sont remplies constamment. La file de clients et clientes se refait constamment.

La grille se referme à 13 h 30 et l'équipe reprend son souffle. Mais le travail n'est pas terminé puisque débute alors le récurage, le ménage, le lavage, les commandes, la remise en ordre. La journée se termine à 14 h pour les travailleurs en formation, par la revue de la journée et la planification des prochains jours.

Chaque jour, du lundi au vendredi, des centaines de repas chauds sont préparés dans la cuisine du sous-sol. Environ 300 de ceux-ci sont destinés au restaurant populaire, près de 70 sont servis au Projet Changement et environ 70 sont livrés à des OBNL situés à l'extérieur du Centre de services communautaires du Monastère.

En 2013-2014, 100 000 repas ont été préparés par l'équipe de la cuisine du sous-sol appelée « cuisine centrale ». Cette équipe, c'est un directeur de production, une cheffe formatrice, deux cuisinières accompa-



trices, un formateur aux services auxiliaires et jusqu'à 16 travailleurs et travailleuses en formation à *Resto Plateau*. À l'équipe de *Resto Plateau* se joint une éducatrice et des stagiaires provenant du *Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)*.

Chaque année amène des défis, des améliorations et de nouvelles avenues. Voici les éléments qui nous semblent importants à souligner :

Le prix des repas complets est passé de 3,00 \$ à 4,00 \$ en deux augmentations. Ces augmentations vont nous permettre de continuer à améliorer le contenu de l'assiette et à investir dans nos équipements. Cette année, malheureusement, des dépenses extraordinaires ont laissé peu de marge de manœuvre pour investir dans l'équipement et le matériel.

Nous avons bénéficié d'une journée de bénévolat et une équipe d'une cinquantaine de personnes a permis de peindre le plancher de la grande salle, l'escalier de l'entrée, de faire un grand ménage de la cuisine et d'améliorer des éléments de la cuisine (céramique, entre autres). Nous avons également fait nettoyer et récurer les chaises de la grande salle. Un don jumelé à cette journée de bénévolat a permis de changer les tables qui accueillent les dîneurs et dîneuses à *Resto Plateau*, de changer tous les casiers utilisés par les travailleurs et travailleuses en formation et l'achat de la peinture, de la céramique, etc.

Nous avons constaté une baisse dans l'achalandage du restaurant populaire. Nous avons travaillé fort pour faire connaître notre service et pour améliorer notre repas. Cette année, nous avons mis l'accent sur la composition et la présentation de nos salades. En plus, nous

avons commencé à travailler sur la standardisation des portions pour nous assurer d'une constance dans le service. Il est entendu que le changement de personnes au service fait qu'il s'agit d'un travail de standardisation qui doit être maintenu.

À la demande du Centre de services communautaires du Monastère, nous avons travaillé à une meilleure gestion des déchets et des matières recyclables produits par nos activités. Dans le cadre d'un essai, nous avons travaillé avec le Centre de services communautaires du Monastère à transférer notre point de dépôt de la rue Saint-Hubert au stationnement sur la rue Berri. Nous sommes en période d'évaluation.

Pour l'année à venir, du côté du menu, nous allons travailler à améliorer la carte des desserts et la qualité des légumes servis. Du côté de la grande salle, nous allons, si nous en avons les moyens, repeindre le plancher. Pour le matériel roulant, il y a un camion qui demande maintenant trop d'entretien ; si nos moyens le permettent, il y aura donc un investissement à faire à ce niveau. Enfin, la cuisine elle-même aurait besoin d'investissement pour refaire une partie des drains et remplacer le revêtement du plancher.

En termes de résultats financiers, voici quelques éléments d'analyse significatifs. La cuisine centrale a vendu pour 23 000 \$ de plus que l'année précédente. La hausse des prix au restaurant populaire et au Projet Changement a produit un impact important, soit 13 000 \$ de plus en revenus. Les contrats récurrents ont produit environ 10 000 \$ de plus en revenus. Cependant, ces contrats, bien que nommés récurrents, se terminent abruptement pour laisser la place à d'autres. Il s'agit d'un travail constant de prospection et d'ajustement.

Services à la clientèle du restaurant et activités communautaires

Le service d'accueil et de référence

Le restaurant est un lieu de rencontre où les gens viennent pour prendre un bon repas, nutritif et à prix modique, et souvent, pour faire connaissance avec d'autres personnes ou retrouver des personnes avec lesquelles ils ont déjà créé des liens. Les dîneurs sont de tous genres, étudiants, retraités, nouveaux arrivants, travailleurs à faibles revenus, personnes vivant des difficultés d'ordre socioéconomique ou de santé qui font

obstacle à leur intégration sociale ou professionnelle. Qui est quoi? On peut facilement se tromper en tentant de les identifier.

Les intervenantes qui travaillent auprès de ces personnes sont à leur écoute et se rendent disponibles, quelque soit le moment, pour répondre à leurs besoins d'information, de référence et de soutien dans certaines démarches ou lorsqu'elles vivent des situations difficiles, tout en favorisant l'entraide. Elles répondent également à des demandes d'intervenants d'autres organismes ou

de personnes référées par ceux-ci. Elles tiennent à jour les présentoirs et les babillards pour informer les clients de diverses ressources ou de certains événements qui peuvent les concerner et voient aussi à l'organisation d'activités et à la gestion des inscriptions et des demandes d'adhésion.

C'est plus de 1 000 interventions qui sont faites chaque année et un quelque 1 500 heures de travail sont affectées à ces tâches.

L'intervenante à l'accueil agit, à l'heure du dîner, à titre d'hôtesse qui reçoit les personnes qui se présentent pour la première fois, les informe sur la mission de l'organisme, la façon de procéder, les prix, les menus et leur manifeste sa disponibilité si elles ont des besoins particuliers. Elle assiste les personnes à mobilité réduite en les accompagnant au comptoir ou en allant chercher leur repas. Elles se chargent de maintenir un climat harmonieux dans la salle en assurant la sécurité et la bonne entente entre les dîneurs.

Nous offrons du dépannage-repas à des clients qui vivent des fins de mois plus difficiles ou à des personnes présentant divers problèmes d'ordre socioéconomique (itinérance, alcoolisme, toxicomanie, jeu compulsif, problèmes de santé mentale, etc.). Dans certaines situations, le dépannage permet à l'intervenante à l'accueil d'établir ou de garder un contact avec des personnes très isolées ou encore, de réduire les méfaits liés à leurs dépendances ou à leur mode de vie. Cela peut aussi contribuer à leur intégration à la clientèle du restaurant et favoriser chez celle-ci une ouverture à l'autre. Ce sont, cette année, 811 repas qui ont été offerts gracieusement à 341 personnes différentes. La *Caisse populaire Desjardins du Mont-Royal* a contribué à ce geste pour 511 repas et *Resto Plateau*, pour 300 repas. L'offre de repas-dépannage étant limitée, il importe d'agir avec discernement et équité.

L'entente conclue avec le *Groupe communautaire L'Itinéraire* en 2011 tient toujours. Il s'agit d'échanger, contre des billets-repas, les cartes offertes aux camelots du magazine *L'Itinéraire* par le Groupe ou achetées par des donateurs qui eux, les remettent à des personnes dans le besoin. Au cours de l'année 2013-2014, 193 personnes

ont pu bénéficier de ce service pour un total de 743 billets-repas.

Les activités communautaires

Clinique d'impôt : Au cours des cinq journées tenues encore cette année, 145 personnes à revenus modestes (clients, membres, ou travailleurs en formation) ont pu produire gratuitement, grâce à des bénévoles, leurs déclarations de revenus et ainsi bénéficier de certains crédits remboursables ou être en mesure de fournir des preuves de revenus pour des demandes d'aide financière. Ceci, avec le soutien du programme de bénévoles de l'*Agence de revenu du Canada* et *Revenu Québec*.

Sorties : 151 personnes ont participé à la journée plein air, à la cueillette de pommes, à la sortie à la cabane à sucre ou à une visite organisée par la table de concertation *Alliances troisième âge* et animée par *L'Autre Montréal*, activités pour lesquelles elles ont contribué à 55 % du coût. Sortir de la ville, respirer l'air de la campagne, échanger autour d'un repas traditionnel ou d'un pique-nique sont les motifs qui les incitent à participer à ces activités.

Fête de Noël : Nous avons repris la formule expérimentée l'an dernier pour souligner la période des Fêtes, c'est-à-dire quatre repas servis en une journée (deux le midi et deux le soir). Aimé Chartier, maître de cérémonie, était encore des nôtres. Des équipes de bénévoles, dont 41 élèves de l'école *Paul-Gérin-Lajoie*, ont accueilli et servi aux tables nos invités. La chanteuse Patsy Gallant et le chanteur Miguel Padilla nous ont fait cadeau de chansons connues. Le père Noël a aussi eu une attention pour les petits et les grands.

Café internet : L'activité s'est poursuivie cette année, à raison de deux périodes de 2½ par semaine, pendant lesquelles les participants pouvaient naviguer sur l'internet avec le soutien d'un bénévole, au besoin.

Stands d'information : Les intervenants de *Plein milieu* ont, encore cette année, tenu régulièrement des stands d'information. La *Société d'Alzheimer de Montréal* a aussi tenu un stand ainsi que des stagiaires en nutrition de l'*Université de Montréal*.

LE SERVICE TRAITEUR

IL FAUT d'emblée mentionner que ce secteur de l'organisation fait partie intégrante du parcours d'insertion. Nous avons donc une équipe qui comprend un chef formateur, une superviseure et deux cuisinières accompagnatrices. Le directeur de la production et le formateur aux services auxiliaires ainsi que trois livreurs font également partie de l'équipe traiteur. Des stagiaires du *Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)* appuient également notre équipe. En plus nous sommes appuyés par des stagiaires en nutrition de l'*Université de Montréal* (quatre personnes en 2013-2014) pour les questions de standardisation, de recherche, etc.

Le service traiteur offre des buffets, chauds ou froids, des déjeuners, des cocktails, des services complets de réception, etc. De plus, le service traiteur travaille pour des garderies et assure le service de lunches auprès des centres opérationnels du corps de police de l'agglomération montréalaise.

Le service traiteur étant structuré comme une entreprise et évoluant dans un environnement concurrentiel, nous avons des postes liés aux ventes. Nous avons une responsable du service à la clientèle et un poste aux ventes. Celui-ci a été assumé ces dernières années par une contractuelle.

L'activité du service traiteur, outre les contrats récurrents de la garderie et auprès de la police, est très va-

riable et est fonction des commandes et de la période de l'année.

Voyons maintenant les éléments qui méritent d'être soulignés pour l'année écoulée. Nous avons produit de nouveaux menus et les avons diffusés. La dotation d'un poste aux ventes a été étudiée, préparée et une offre d'emploi a été diffusée. Comme l'activité au service traiteur est variable, nous avons travaillé sur l'organisation du travail : meilleure planification des périodes occupées et préparation de travaux pour les périodes plus tranquilles. Nous sommes à former des remplaçants pour le service à la clientèle, les garderies et pour diffuser la connaissance des menus du traiteur au sein de l'équipe de cuisiniers.

En ce qui concerne les résultats financiers, le service traiteur a produit un peu moins de 10 000 \$ de ventes que durant l'année précédente. Nous avons également observé une hausse des ventes en garderies qui ont compensé, en partie, la baisse des ventes de buffets et les ventes au service de la police.

Pour l'année à venir nous avons des défis à relever. Le premier demeure le renouvellement du contrat de lunches aux centres opérationnels de la police. La vente de buffets et des contrats récurrents, garderies et OBNL, devraient être influencés positivement par le nouveau poste à temps plein aux ventes. Enfin, nous continuons la revue de nos menus.

RESTO PLATEAU ET L'ACTION COMMUNAUTAIRE

L'EXERCICE d'un bilan annuel des activités réalisées permet de vérifier si nous avons rencontré les objectifs du plan d'action. Nous croyons avoir maintenu le cap face aux orientations souhaitées. Cela permet aussi de constater toutes les énergies investies à la réalisation de la mission de l'organisme. Cette année, *Resto Plateau* a mis l'emphase sur le développement de partenariats auprès de groupes communautaires travaillant avec des gens ayant des limitations physiques. Des actions de communication et d'information ont été déployées auprès de partenaires communautaires afin qu'ils sachent que nous offrons un service d'accompagnement pour les personnes à mobilité réduite (ex : personnes aphasiques, aveugles ou amblyopes, malentendantes, etc.)

à notre restaurant populaire. Nous avons invité les organismes à venir tenir des stands d'information pour notre clientèle du restaurant populaire et nous sommes allés en tenir dans leurs locaux. Nous avons maintenu notre implication au projet du *Magasin solidaire* en réalisant cinq épiceries à notre restaurant populaire en plus de soutenir les trois autres aux *Diners St-Louis*. Nous avons accueilli des groupes communautaires afin de partager nos savoirs. Nous avons maintenu notre implication auprès de tables de concertation et de comités de travail du quartier. Enfin, nous avons permis à des étudiants-stagiaires de venir faire leur stage au sein de notre organisme.

Resto Plateau... Un carrefour communautaire en construction et en partage avec la communauté locale du Grand Plateau

Cette année, nous avons principalement concentré nos actions vers les organismes communautaires venant en aide aux personnes ayant une mobilité réduite ou ayant des déficiences physiques. Nous tenons à vous présenter trois groupes en particulier :

L'Association québécoise des personnes aphasiques (AQPA), dont nous avons accueilli à deux reprises (Noël/St-Valentin) le *Chœur de l'aphasie* à notre restaurant populaire. Pour ces derniers, c'était aussi une occasion de découvrir notre restaurant populaire et pour notre clientèle, d'être sensibilisée à la réalité des personnes aphasiques en plus de découvrir la ressource. Aussi, nous avons réalisé une entente de vente de nos potages qu'ils partagent avec leur clientèle afin, entre autres, de favoriser de saines habitudes alimentaires.

Un autre groupe avec lequel nous avons travaillé est le *Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal Métropolitain* (RAAMM). Dans le cadre d'un projet pilote, nous avons élaboré une activité de cuisine adaptée aux personnes aveugles. Ce fut un franc succès, reste à voir les suites... Toujours avec le RAAMM, nous avons adhéré à leur service du publiphone où *Resto Plateau* présente, à toutes les semaines, le menu du restaurant populaire et du service traiteur. Nous espérons voir au fil du temps plus de personnes aveugles ou amblyopes à notre restaurant populaire.

Enfin, nous tenons aussi à vous présenter le *Centre de communication adaptée* (CAA) avec lequel nous avons créé des liens. Le CAA est un organisme de référence pour les personnes malentendantes. Ce centre développe des outils interactifs (site web) adaptés à la clientèle de la communauté sourde. Le CCA est venu tourner une vidéo de notre restaurant populaire afin de présenter notre ressource via leur site web et éventuellement sur le nôtre. Enfin, nous travaillons à intégrer éventuellement des personnes sourdes à la formation d'aide-cuisinier, un travail colossal et de longue haleine... à suivre!

Nous avons aussi établi des liens avec des partenaires qui travaillent avec différentes problématiques comme, par exemple, les *Cuisines Collectives du Grand Plateau* qui sont venues à deux reprises avec de jeunes enfants cuisiner à notre cuisine centrale avec un chef professionnel. Nous croyons qu'inculquer des notions culinaires à un très bas âge ne peut que contribuer à augmenter les pos-

sibilités de développer de saines habitudes alimentaires. C'est pourquoi nous poursuivrons cette année cet engagement auprès des CCGP et des enfants.

Nous avons créé un lien avec le *Regroupement des aidantes et aidants naturels de Montréal* (RAANM) et nous comptons poursuivre cette année le développement de ce partenariat.

Par ailleurs, la *Société Alzheimer de Montréal*, est venue tenir un stand d'information au restaurant populaire. Il y a déjà confirmation qu'elle reviendra.

Aussi, nous avons développé des liens avec des groupes communautaires travaillant en santé mentale. Ainsi, par exemple, nous avons rencontré les intervenants de l'organisme *Suivi communautaire Le Fil* et *PRACOM* (*Programme alternatif communautaire*) qui est un centre de jour et de soir offrant soutien, écoute et un programme d'activités visant l'épanouissement personnel et social.

Nous ne pouvons malheureusement citer et décrire tous les groupes communautaires rencontrés mais voici les principales thématiques auxquelles nous avons été conscientisées : les enfants, les nouveaux arrivants, la santé mentale, les aidants et aidantes naturelles, la sécurité alimentaire, la déficience physique.

Sécurité alimentaire... Magasin solidaire

Le volet de la sécurité alimentaire est une préoccupation majeure au sein de l'équipe de *Resto Plateau*. C'est pourquoi nous tenons, entre autres, à maintenir notre implication face au projet concerté du *Magasin solidaire*, chapeauté par la *Corporation de développement communautaire Action Solidarité Grand Plateau* (CDC ASGP) qui en est déjà à sa troisième année d'existence. Huit épiceries ont été tenues dont cinq à *Resto Plateau* et trois aux *Diners St-Louis*. Nous avons innové en tenant deux mini-épiceries aux *HLM Émile Nelligan* et *Ste-Véronique* grâce à la personne déléguée du *Projet Changement* dans le cadre du projet *Je m'engage dans ma communauté*. Nous croyons que la réduction de la vulnérabilité alimentaire des populations passe, entre autres, par l'amélioration de l'accessibilité aux aliments de base et aux aliments santé (fruits et légumes frais). L'épicerie solidaire permet une meilleure planification des besoins alimentaires, augmente le pouvoir d'achat, réduit la dépendance aux dépannages alimentaires, ce qui contribue à augmenter le potentiel de santé des citoyens. Aussi, le projet du *Magasin solidaire*, via ces



épiceries, a le souci de développer de nouvelles connaissances et habiletés culinaires grâce aux dégustations. Trois nouvelles recettes par épicerie sont réalisées par des travailleurs en formation de *Resto Plateau* accompagnés par un chef. En plus des denrées alimentaires, il y a toujours des organismes communautaires et culturels invités afin de faire connaître les ressources existantes qui peuvent contribuer au mieux-être des gens. Un coin pour les enfants et un café citoyen où il est bon de s'arrêter et de socialiser sont aussi organisés. Ce projet de concertation de quartier s'inscrit en continuum de nos valeurs et de notre mission qui est de combattre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Tables de concertation et comités de travail

Cette année nous avons participé à la table de concertation *Alliances troisième âge* dans le but de mieux connaître les organismes du milieu travaillant auprès et avec les personnes âgées. La population vieillissante s'avère une réalité qui mérite notre attention. Ce nouvel engagement permet, en autres, de partager les activités en cours dans le quartier (babillard prévu à cet effet au restaurant populaire) et de faire connaître les organismes qui s'y rattachent.

Aussi, nous poursuivons notre implication auprès de la table de concertation de la *CDC ASGP* où de nombreux dossiers sont traités comme, par exemple, le logement, l'itinérance, la sécurité alimentaire, enfance-famille... pour ne nommer qu'eux! La *CDC ASGP* regroupe une cinquantaine d'organismes; les membres poursuivent, comme mission, la promotion d'un projet de société fondé sur une juste répartition des richesses et une réelle qualité de vie où la valeur des personnes ne se mesure pas à leur pouvoir d'achat. Enfin, cette concertation prend différentes formes, par exemple : la circulation de l'information, le soutien à des projets concrets pour les quartiers du Grand Plateau (St-Louis, Mile-End et le Plateau Mont-Royal) dans les domaines social, communautaire et économique.

Nous sommes aussi impliqués au *Comité opérationnel de l'Épicerie solidaire* et au *Comité du Magasin solidaire*. Deux comités incontournables et essentiels au maintien des épiceries solidaires. Le comité opérationnel voit à l'organisation de chaque épicerie tandis que le *Comité du Magasin solidaire* a le mandat d'assurer un développement durable (financement/développement/communication).

Accueil de groupes communautaires et partage d'expertises

Cette année, nous avons été sollicités par différents groupes de travail (*CLSC La Pommeraie de Cowansville*, la *Corporation de développement communautaire de Rivière-des-Prairies*, *L'épicerie la Laurentienne* pour ne nommer qu'eux!) intéressés à échanger et à partager nos différentes expertises en lien avec le restaurant populaire, le service traiteur ou le projet du *Magasin solidaire*.

Nous croyons important de partager et d'échanger avec d'autres groupes communautaires nos expertises reliées à la sécurité alimentaire. La mise en commun de réflexions est une action essentielle à l'évolution de projets reliés à l'autonomie alimentaire et ce, au-delà des enjeux du quartier ou de notre mission. Participer et agir solidairement pour un Québec où tous les citoyens mangent à leur faim!

Centre de lecture et d'écriture et le Café internet

Encore cette année, nous avons pu offrir des sessions de navigation gratuite à notre restaurant populaire grâce au partenariat avec le *Centre de lecture et d'écriture (CLÉ)*. Nous leur en sommes reconnaissants. Voilà déjà quelques années que cette initiative vit et perdure grâce aussi aux personnes bénévoles impliquées. Un immense merci pour votre générosité! Au total, il y a eu cette année 33 périodes de deux heures et demie, ce qui a permis à 239 personnes de naviguer librement.

Stands d'information

La tenue de stands au restaurant populaire ou à l'*Épicerie solidaire* sont des occasions, pour nos dîneurs, de rencontrer des intervenants du milieu, des organismes communautaires aux thématiques différentes en échangeant sur différents sujets. Nous croyons à l'éducation populaire et à la prévention.

Service Clef en main

Le groupe de la *Halte garderie La Pirouette* a pu de nouveau bénéficier de notre service clef en main qui permet de réaliser des activités de financement sans tous les tracas organisationnels reliés à la préparation de la nourriture et de s'assurer d'avoir accès à une grande salle adaptée aux personnes à mobilité réduite (ascenseur, salle de toilette).

Participation aux AGA

Nous avons porté une attention particulière à soutenir davantage nos partenaires communautaires lors des assemblées générales annuelles. C'est une occasion de démontrer notre soutien symbolique face aux nombreux défis d'intervention propres à chaque mission. C'est aussi parfois une occasion de nouer de nouveaux partenariats. Ainsi, nous avons mobilisé tout autant le personnel de la formation, de la production que du communautaire pour assister à ces assemblées.

Intégration de stagiaires

Accueillir la relève étudiante, partager les savoirs et les expertise, nous semble tout à fait naturel et stimulant... Ainsi, nous avons accueilli quelques stagiaires finissantes en nutrition qui ont su rapidement s'intégrer à l'équipe de *Resto Plateau*. Leurs savoirs et expertises ont été sollicités tout autant pour notre service traiteur, la cuisine centrale (restaurant populaire) que pour le projet d'épicerie solidaire en tenant des stands d'information et de prévention en lien avec la sécurité alimentaire et le maintien d'une bonne santé. Aussi, nous avons intégré une étudiante en travail social de l'*Université de Montréal*. Cette dernière, le temps d'une session, à raison de deux dîners par semaine, a su prendre sa place auprès de la clientèle du restaurant populaire. *Resto Plateau* croit à cet accueil d'étudiantEs/stagiaires qui contribue à recevoir tout autant qu'à donner et partager. Faire place à la relève, c'est contribuer au futur...

Les défis de la prochaine année

Cette année, l'équipe de *Resto Plateau* a réaffirmé la contribution du volet communautaire dans une perspective d'approche globale de la personne et ce, en soutien et en complémentarité des axes d'intervention du restaurant populaire et de l'insertion (employabilité). Ainsi, nous avons réaffirmé l'ancrage du communautaire à la mission de *Resto Plateau* par des actions et visées concrètes afin de soutenir les deux autres pôles d'intervention (insertion et restauration).

Nous comptons maintenir le cap vers les organismes communautaires travaillant auprès de personnes à mobilité réduite. Qu'il en relève d'une maladie, d'une condition physique particulière ou du vieillissement, cet enjeu de société s'avère un incontournable qui risque, dans les années à venir, de prendre de plus en plus de place dans nos réflexions et actions de société. *Resto Plateau* compte apporter sa contribution au mieux de ses savoir-faire et expertises. Nous voulons aussi maintenir notre engagement auprès du projet du *Magasin solidaire* et de tout ce qui concerne la sécurité alimentaire.

L'équipe du secteur communautaire compte donc poursuivre le recentrage de la mission en réaffirmant la contribution du volet communautaire comme ciment des autres axes d'intervention. Nous croyons que le volet communautaire s'avère être un point d'ancrage qui soutient et enrichit la mission à l'interne comme à l'externe. Ainsi, nous sommes à même de paver les routes du carrefour communautaire de *Resto Plateau* pour le mieux-être des citoyens et citoyennes.

LE BÉNÉVOLAT

QUE SERAIT un OBNL sans l'apport de ses bénévoles? Les 104 personnes qui ont offert généreusement du temps, pour un total de 1 447 heures, à soutenir l'équipe dans ses activités, en œuvrant au conseil d'administration, au secrétariat, au secteur de l'insertion sociale et professionnelle ainsi qu'au secteur communautaire méritent toute notre reconnaissance. Leur contribution témoigne de leur foi en la mission de l'organisme.

L'ADMINISTRATION ET LES FINANCES

DANS ce court texte, nous discuterons de quelques éléments entourant le redressement financier de *Resto Plateau*, la production de l'information financière, les contrôles internes et, enfin, de certains événements marquants.

Le redressement financier de *Resto Plateau* se poursuit. Dans l'ensemble, nous atteignons l'équilibre financier. Cependant, nous n'avons pas les moyens d'investir dans l'équipement et le matériel roulant, les salaires n'augmentent pas et le fonds de roulement ne s'améliore pas. À moyen terme, nous devons générer des surplus.

La production de l'information financière devient un enjeu fondamental dans un processus de redressement financier tel que nous l'avons entrepris. Nous produisons mensuellement l'état de nos résultats, le budget de caisse est mis à jour à chaque quinzaine, les vérifications bancaires se font mensuellement. Au fur et à mesure, nous ajoutons la production de nos nouveaux états financiers. Il est important de continuer et de maintenir ce travail car avec cette information, nous pouvons garder un œil sur le fonds de roulement, évaluer l'impact d'une perte de contrat, gérer une dépense importante, etc.

Au niveau des contrôles internes, nous sommes à développer et à roder des contrôles adaptés à notre réalité. Par exemple, voici quelques éléments mis en place : la direction générale n'émet jamais de chèques. Les chèques sont conservés au coffre-fort et la direction générale n'a pas accès au coffre-fort. Ces contrôles deviennent efficaces à long terme à condition d'écrire une politique de contrôle et d'établir une méthode de vérification périodique.

Au niveau des événements marquants, voici les éléments que nous avons retenus :

- * D'abord, le prix des repas servis au restaurant populaire a été haussé de 3 \$ à 4 \$. Cette hausse ne couvre pas l'ensemble du coût du repas mais nous permet d'absorber une partie plus grande des dépenses.
- * En août 2013, une poursuite a été déposée, contre deux administrateurs actuels, par deux des trois administrateurs destitués à l'automne 2012. Le coût de

cette poursuite, pour l'année financière 2013-2014, a été de 42 000 \$ (avant taxes). Il s'agit d'une première phase dans les démarches légales.

Dans un premier temps, nous avons soumis, à l'assemblée générale annuelle de l'automne 2013, l'hypothèse d'emprunter pour financer cette dépense. Bien qu'il soit possible, d'après nos recherches, de financer une dépense de ce type, nous avons opté pour régler la facture de cette année à même nos fonds propres. D'une part, la hausse du prix des repas et le contrôle des dépenses nous offraient cette possibilité et d'autre part, nous espérons la fin de cette poursuite.

- * Notre service traiteur n'a plus à charger les taxes de vente puisqu'il opère au sein d'un organisme de bienfaisance reconnu. Ceci constitue une bonne nouvelle pour notre clientèle. Cependant, nous devons évaluer l'impact financier de cette décision.
- * Nous avons pu doter un poste à temps plein aux ventes à même notre budget. Ceci permettra d'impulser un développement continu de nos revenus autonomes.
- * Un contrat important a été soumis à un processus d'appel d'offres publiques. Nous servons le SPVM depuis des années et nous avons répondu à nouveau à leur appel d'offres. La concurrence autour de ce type de contrats semble augmenter. La valeur de ce contrat nous a amenés à réfléchir sur l'impact de la perte éventuelle d'un tel contrat et des moyens pour en minimiser l'impact. À l'heure où ces lignes sont écrites, nous n'avons pas de réponse sur les suites de notre soumission.
- * Les budgets au provincial et au municipal sont en contraction. Aucune augmentation ou indexation de nos subventions n'est prévue. Par contre, nous avons évité les coupures jusqu'à maintenant. Cependant nos coûts d'exploitation (loyer, gaz, etc.) et de matières premières (nourriture, boisson, etc.) sont en hausse constante.

La prochaine année sera consacrée à l'augmentation des revenus autonomes (ventes, fondations, collecte de fonds) et à l'approfondissement des contrôles financiers.

LES ORGANISMES AVEC LESQUELS NOUS TRAVAILLONS ÉTROITEMENT

Action main-d'œuvre

Centraide du Grand Montréal

**Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
et en troubles envahissants du développement de Montréal**

Centre de lecture et d'écriture

Centre de services communautaires du Monastère

Collectif des entreprises d'insertion du Québec

Comité d'économie sociale de l'Île de Montréal

Commerce Solidaire

Corporation de développement communautaire

Action Solidarité Grand Plateau

Corporation de développement économique et communautaire

Centre-Sud/Plateau Mont-Royal

Magasin solidaire

Moisson Montréal

Mutuelle de formation des entreprises d'insertion du Québec

**Mutuelle en santé et sécurité du travail
de l'Association provinciale de constructeurs d'habitations du Québec**

Remerciements à nos bailleurs de fonds et à nos donateurs

Nous remercions très chaleureusement :

- Emploi-Québec Région de Montréal, *pour le financement du volet entreprise d'insertion*
- Centraide du Grand Montréal, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, la Ville de Montréal et Amir Khadir, *pour le volet action communautaire et lutte à la pauvreté et l'exclusion*
- La Caisse populaire Desjardins du Mont-Royal, *pour son soutien à la sécurité alimentaire et à l'action communautaire*
- Le fonds d'économie sociale de la Corporation de développement économique et communautaire Centre-Sud/Plateau Mont-Royal, *pour la consolidation du service traiteur*
- La Banque de Montréal ainsi que nos donateurs individuels, *pour leur soutien à notre mission*
- M. Bernard Sanschagrin, *pour sa collaboration à titre de graphiste.*

