

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024



**SPÔT**

CLINIQUE  
COMMUNAUTAIRE  
DE SANTÉ  
ET D'ENSEIGNEMENT

# Table des matières

## Page

4. **Mot du C.A.**
5. **Mot de l'équipe de coordination**
6. **Notre mission**
7. **SPOT : 10 ans de soins !**
8. **Prendre soin des personnes qui viennent à SPOT :**
  8. *Personnes rejointes*
  9. *Soutien psychosocial et soins de première ligne*
  10. *Soins dentaires et soins vétérinaires*
  11. *Suivis de grossesse et plaidoyer pour les femmes migrantes sans RAMQ*
  12. *Rôle passerelle et représentations*
  13. *Formation des futur.e.s professionnel.le.s*
14. **Prendre soin de l'équipe de soins élargie :**
  14. *Politique salariale et améliorations des outils de travail*
  15. *Ressourcement et formation continue*
16. **Prendre soin de l'organisation et de ses collaborations :**
  16. *Évaluation participative des soins avec rendez-vous*
  17. *Financement et organismes partenaires*



**Photo :**  
Maxime, pair aidant  
et Véronique, coordonnatrice au  
développement et aux opérations

**Pages 19 à 26 : Rapport annuel du Projet Ricochet  
dont la clinique SPOT est fiduciaire**

## Œuvre de la page couverture

La page couverture présente un extrait photographié de l'oeuvre complète suivante :



**Titre : Vue à Saint-Fabien-sur-Mer**

**Artiste : Josette Castel, médecin en soutien à la clinique SPOT**

Chaque année, SPOT met en lumière le travail d'un.e artiste qui s'implique dans l'organisme.

**MERCI**

à Josette pour cette œuvre textile qui représente bien le souhait de la clinique SPOT d'être un phare dans la vie des personnes qui en ont le plus besoin, en prenant soin de leur santé globale !

# Mot du C.A.

De gauche à droite sur la photo : Julie Carrier-Auclair, Gabriel Huot, Ian Renaud-Lauzé, Aimée Dawson, Cathie Bordeleau, Charles Boissonneault, Audrey Grenier, Sébastien Brûlé. Absente sur la photo : Florence Laroche.



Québec, le 13 juin 2024

Le conseil d'administration de la clinique SPOT est heureux de vous présenter ce rapport annuel 2023-2024, qui marque le 10e anniversaire de la clinique SPOT.

Comme vous pourrez le constater, celui-ci suit les trois grandes orientations stratégiques.

- **Prendre soin des personnes qui viennent à SPOT**, puisque d'améliorer l'accessibilité à des soins de santé adaptés à la réalité des personnes en situation de marginalisation ou de désaffiliation était la vocation première ayant fait naître et grandir ce projet.
- **Prendre soin de l'équipe élargie**, puisque l'on ne peut prendre soin des personnes sans une équipe en santé, cette orientation signifie pour nous que les valeurs de respect, d'ouverture à l'autre et de solidarité sont imprégnées autant dans la prestation des soins que dans les liens professionnels .
- **Prendre soin de l'organisation et de ses collaborateurs**, puisqu'une organisation en santé nous permet d'atteindre les deux premières orientations et que la clinique SPOT ne pourrait être ce qu'elle est sans la précieuse collaboration de ses partenaires.

Ces axes ont été définis de façon participative en 2022-2023 avec l'équipe de travail, les stagiaires, l'équipe de soins élargie, le CA, les personnes utilisatrices, les organismes partenaires et les membres. La participation inclusive étant une valeur phare de SPOT depuis ses tout débuts, il est important d'articuler nos actions autour de ces orientations qui reflètent les intentions de cette grande communauté.

**À l'occasion du 10e anniversaire, nous tenons particulièrement à remercier chaque personne qui a participé à l'essor de cette belle cause. Des personnes fondatrices à l'équipe actuelle, des étudiants aux personnes utilisatrices, tous ont contribué à leur manière à la flamme que porte SPOT depuis ses débuts.**

Que SPOT reste vivant, engagé, sensible, créatif... C'est ce que nous souhaitons pour les années à venir. Longue vie à SPOT !

*Le CA de la clinique SPOT*



De gauche à droite sur la photo : Véronique Savard, Marie-Pier Landry et Isabelle Mercure

## Mot de l'équipe de coordination

De notre année 2023-2024 à la clinique SPOT, nous retenons :

La **BEAUTÉ** de la mission de notre organisation !

La **JOIE** de partager à trois les défis de la coordination.

Les nombreuses améliorations dans nos façons de faire, qui amènent des **NOUVEAUTÉS** rafraichissantes .

L'importance du **PLAIDOYER** parce qu'il est nécessaire d'agir sur le système de santé et services sociaux pour davantage d'équité en santé.

L'envie de **FESTIVITÉS** entre nous pour célébrer tout ce qui a été accompli dans les 10 ans de vie de la clinique SPOT !

La **COMPLICITÉ** construite entre les membres de l'équipe de travail, avec les soignantes et soignants en soutien et avec les personnes qui viennent à SPOT pour prendre soin de leur santé.

La force de la communauté parce qu'à travers les parcours difficiles, la **SOLIDARITÉ** fait naître l'espoir.

Nous constatons tous les jours que plusieurs têtes, coeurs et corps ensemble peuvent réellement construire une plus grande justice sociale.

*Les coordos de la clinique SPOT*





# Notre mission

**Améliorer l'état de santé des personnes en situation de marginalisation, de désaffiliation et de vulnérabilité, peu ou non rejointes par l'offre de soins et services existante dans le réseau public**

**et**

**former une relève professionnelle sensibilisée aux enjeux sociaux et aux besoins de santé de ces personnes.**

Photo : Équipe régulière de pair-aidance de la clinique SPOT  
De haut en bas : Maxime, Arianne et Cathie

## LA PETITE HISTOIRE DE LA CLINIQUE SPOT (EN BREF)

Dès 2011, plusieurs constats sont effectués par des acteurs du milieu de la santé et de l'enseignement : besoin des étudiants d'être exposés aux réalités sociales et communautaires, pénurie marquée de médecins de famille en basse-ville de Québec, ressources institutionnelles inadaptées aux besoins des personnes en situation de marginalisation, difficulté des ressources communautaires à répondre aux besoins de santé des personnes fréquentant les organismes...

Face à ces importants besoins, la promotion d'une clinique communautaire s'enclenche avec le Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ), le Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale et plusieurs facultés de l'Université Laval en sciences sociales et de la santé.

En 2012-2013, des groupes de discussion sont organisés avec des personnes marginalisées et des partenaires communautaires et institutionnels sont mobilisés autour du projet. En 2014, nous sommes prêts à passer à l'action en misant sur le rôle infirmier élargi et avec une approche de proximité et de collaboration intersectorielle !

# SPOT : 10 ans de soins !



**2014** : début des soins à l'Archipel d'Entraide et à plusieurs autres endroits



**2015** : SPOT a été créative pour se rapprocher des personnes marginalisées, avec un essai de soins mobiles en véhicule.



**2016** : un des comités étudiants en action, pour + d'équité en santé



**2017** : un des nombreux lac-à-l'épaule de la clinique SPOT



**2018** : une équipe qui commence à grandir !



**2019** : SPOT fête son 5e anniversaire et rêve de l'avenir de ses soins et services.



**2022** : SPOT s'organise des moments de ressourcement en équipe



**2020** : SPOT prend place dans ses locaux pignon sur rue au 930 rue Richelieu



**2021** : infirmières cliniciennes et praticienne unies pour des soins de proximité de qualité

**2023** : SPOT planifie l'ouverture d'un pôle de soins dentaires dans ses locaux



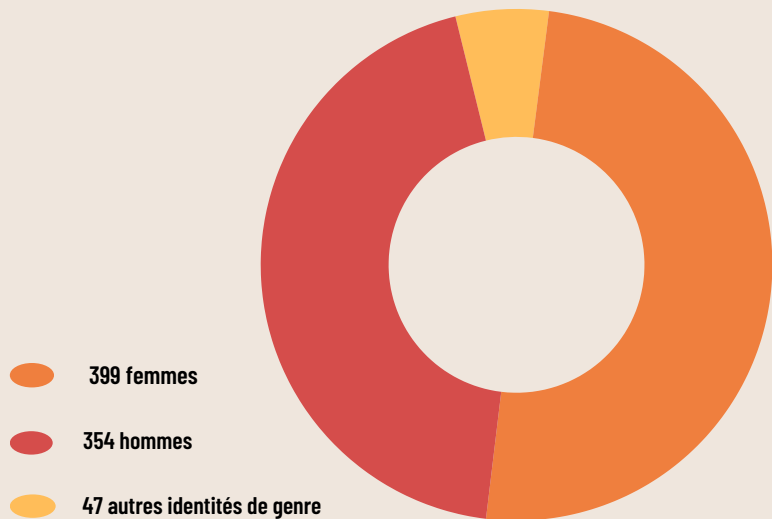
**2023-2024** : SPOT s'implique en lien avec l'itinérance et est souvent présente à la Nuit des sans-abris

# Prendre soin des personnes qui viennent à SPOT



## PERSONNES REJOINTES

800 personnes différentes soignées par SPOT en 2023-2024



Davantage de femmes ont été rejointes, notamment dû au développement des soins entourant la grossesse.

SPOT est fière d'offrir un contexte de soins sécurisant pour les personnes non cisgenres, qui sont de plus en plus nombreuses à venir vers nous.

**1920** consultations en soins de première ligne

**470** rencontres psychosociales individuelles

**211** rencontres de soins dentaires

**96** soins vétérinaires

**14** médecins et IPS en soutien



## SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

L'équipe de **pair-aidance** de la clinique SPOT a offert un accueil chaleureux et du soutien aux personnes dans tous nos milieux de soins. Leur implication soutenue, leur expertise de vécu et leur souplesse à soutenir l'organisation dans tous ses soubresauts mérite d'être soulignée.

**MERCI à Maxime, Arianne, Cathie, Lise, Claude, Jessica, Émilie, Simon et Marie-Pier !**

« La dernière année en a été une d'optimisation des forces et compétences, notamment en développant des liens avec des ressources externes pouvant répondre aux besoins des personnes allophones, et en précisant le continuum des services psychosociaux (pair-aidance, navigation psychosociale et psychologie). »

**-Sophie, psychologue**

L'**intervenante à la navigation psychosociale** et les **psychologues** ont offert des rencontres individuelles aux personnes marginalisées afin de les soutenir dans des moments de vie plus difficiles. Certaines activités de groupe ont également été proposées, pour favoriser le rétablissement.

**MERCI à Yesika, Sophie et Andréanne !**

Photo : Équipe de soins interdisciplinaires à la La Dauphine  
De gauche à droite : Gabrielle, Annick, Arianne, Claude et Véronique.

## SOINS DE PREMIÈRE LIGNE EN MILIEUX COMMUNAUTAIRES

Grâce à une étroite collaboration avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale, des infirmiers et infirmières cliniciens et praticiennes du réseau public sont "prêtées" à la clinique SPOT pour rejoindre les personnes marginalisées, avec une approche communautaire.



« En 2023-2024, nous avons travaillé à stabiliser l'équipe (IPS et infirmier.ères clinicien.nes) et nous avons entamé une réflexion sur les rôles infirmiers cliniciens et praticiens et les manières de travailler en complémentarité. Aussi, nous avons participé à l'amélioration de la structure des blocs de soins et de la clinique en général. »

**- Olivier, infirmier clinicien**



Photo : Équipe de soins interdisciplinaires à la YWCA  
De gauche à droite : Olivier, Marie-Michèle, Arianne, Andréanne et Jessica

## SOINS DENTAIRES EN MILIEUX COMMUNAUTAIRES

Cette année, en plus de 211 consultations offertes, nous avons relevé beaucoup de défis. 2 bénévoles extraordinaires ont cessé leur implication après 5 ans d'engagement de ❤️. Dès septembre, nous avons accueilli deux chargés de cours pour superviser les résidentes en dentisterie multidisciplinaire.

Nous avons aussi recruté deux étudiantes au doctorat en médecine dentaire pour l'octroi de rendez-vous et la priorisation des patients. Pour des étudiantes déjà débordées dans leurs parcours scolaires, c'est plus d'une centaine d'heures ajoutées cette année, soufflée par l'amour de la cause SPOT!



**Photo :**  
**Des soins de chirurgie dentaire au Relais d'Espérance**

De gauche à droite :  
Pierre-Éric, chirurgien maxillo-facial et professeur  
Catherine, dentiste bénévole  
Tiffany, résidente en dentisterie multidisciplinaire

« Le nouveau pôle dentaire SPOT à la Maison Mère Mallet est bien équipé pour une variété de soins préventifs et curatifs. Cette initiative comprend un élément vraiment novateur : l'emploi du pair aidant dans le rôle d'assistant dentaire, action qui facilite l'écoute et la communication durant les rendez-vous dentaires. »

- Aimée Dawson, dentiste communautaire



## SOINS VÉTÉRINAIRES

Cette année encore, des soins ont été offerts aux animaux de personnes marginalisées, qui sont des compagnons de vie précieux et irremplaçables des personnes que nous accompagnons.

**Photo : les pair.e.s des soins vétérinaires**

De gauche à droite :  
Lexis, Lise et Arianne



« L'année fut remplie de bonnes nouvelles comme de mauvaises, mais malgré tout les soins vétérinaires sont restés un événement rassembleur et rempli d'amour. »

-Arianne (paire aidante)

7 journées de soins vétérinaires gratuits ont permis 96 consultations grâce à l'implication généreuse de pair.e.s aidant.e.s et de plusieurs bénévoles.

**MERCI Arianne, Lise, Marie-Ève, Amélie, Lexis et toutes les autres personnes impliquées !**

## SUIVIS DE GROSSESSE POUR FEMMES MIGRANTES SANS ASSURANCE SANTÉ

La clinique SPOT a poursuivi l'offre de suivis de grossesse à des femmes enceintes à statut précaire. **129 femmes immigrantes nous ont contactées pour avoir accès à un suivi en 2023-2024.** À raison d'une journée par semaine, environ **65 femmes** ont pu avoir accès à des rencontres de suivis de grossesse gratuits, dans nos locaux communautaires. Des centaines de consultations ont été offertes, grâce à des soignantes et intervenantes solidaires !



Photo :  
**Une famille aux soins périnataux de SPOT** ❤️  
De gauche à droite : Kelly, Thierry et bébé Eden

« Cette année, les familles ont dû faire face à des besoins grandissants, à la difficulté d'accès à la nourriture et au logement. Malgré tout, nous avons été témoin maintes fois encore, qu'un suivi de grossesse gratuit prenant compte la santé physique et psychosociale des mères dans un cadre communautaire et chaleureux permet aux femmes et aux familles de mobiliser leurs forces afin de prendre soins d'elles et de leur famille. En souhaitant que les trop nombreuses femmes enceintes migrantes non assurées qui n'ont malheureusement pas accès actuellement dans un contexte de forte demande, puissent un jour bénéficier de soins de grossesse et d'un accès gratuit à l'accouchement. »

-Cathie, intervenante périnatale et paire aidante



## PLAIDOYER POUR UN ACCÈS UNIVERSEL AUX SOINS DE SANTÉ SEXUELLE ET REPRODUCTIVE

La clinique SPOT participe activement à mettre en lumière les inégalités sociales de santé vécues par les femmes migrantes à statut précaire, qui n'ont pas accès à la RAMQ. En 2023-2024, nous avons collaboré étroitement avec le Service de référence en périnatalité pour les femmes immigrantes de Québec et le Regroupement des groupes de femmes de la Capitale-Nationale pour :

- lancer un livre portant sur les parcours de soins de ces personnes, avec le collectif FEMSAM et Accès Savoirs de l'Université Laval;
- dénoncer l'arrêt du programme OLO-SIPPE pour les femmes migrantes à statut précaire et leur famille;
- revendiquer un meilleur accès aux soins de santé sexuelle et reproductive pour toutes et tous;
- remettre une lettre collective au Ministre de la santé.



Photo : Lancement du livre

*Parcours de soins de femmes immigrantes sans accès au régime d'assurance maladie du Québec*

De gauche à droite : Aya et Marielle, du service de référence en périnatalité pour les femmes immigrantes de Québec, Jossérande et Amine du Collectif FEMSAM et Marie-Pier de la clinique SPOT

# Rôle passerelle et représentations



Les membres de l'équipe de travail de la clinique SPOT sont membres de plusieurs comités, tables de concertation et regroupements qui oeuvrent pour davantage d'équité en santé :



**Photo : l'équipe de SPOT à la Nuit des sans-abris**  
De gauche à droite : Maxime, Olivier, Arianne, Chloé (SPOT-UL), Marie-Michèle et Sophie

- Regroupement d'aide aux itinérantes et itinérants de Québec (RAIIQ)
- Regroupement des groupes de femmes de la Capitale-Nationale (RGF-CN)
- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACESSS)



**Photo : Arianne, paire aidante à la journée de prévention des surdoses** chapeauté par notre collaborateur de longue date, l'organisme Point de repères

- Table de concertation en violence conjugale
- Table de concertation en périnatalité
- Services intégrés pour les victimes d'agression sexuelle et violence conjugale (SIVA)
- Rencontres concertées en prévention des surdoses

## Rencontres pour améliorer le rôle passerelle avec :

- membres de l'équipe de SABSA
- services de désintoxication modérée
- équipe liaison itinérance
- la Clinique des réfugiés
- le Carrefour d'action interculturelle

# Formation des futurs professionnels

Photo : équipe interdisciplinaire dans les locaux SPOT

De gauche à droite : Sophie, Marie-Pier, Maxime, Alhem, Marie-Michèle, Catie, Yesika



« J'ai beaucoup apprécié mon stage à la clinique SPOT, avec une telle équipe aimable, brave et humanitaire. J'étais exposée à la réalité des personnes vulnérables dans leurs milieux de vie. J'ai travaillé avec une équipe inspirante, à l'écoute, humanitaire et débrouillarde. (...) Merci d'être là pour nos patients vulnérables. »

- Alhem, résidente en médecine

# 268

étudiant.e.s sensibilisé.e.s  
aux enjeux des personnes marginalisées et désaffiliées

Stages, projets étudiants et collaboration avec SPOT-UL

Présentations en classe sur les inégalités sociales de santé

Parcours communautaires avec des futur.e.s professionnel.les

## 10 disciplines rejointes :

médecine familiale

psychiatrie

médecine dentaire pluridisciplinaire

physiothérapie

service social

santé communautaire

sécurité alimentaire

assistance dentaire

soins préhospitaliers



Photo : Présentation aux étudiants de 1ère année du doctorat en médecine dentaire de l'Université Laval.

De gauche à droite : Isabelle, coordonnatrice de l'enseignement et Maxime, pair aidant

# Prendre soin de l'équipe élargie

## Politique salariale

mise en place de façon participative

adoption d'une échelle salariale claire

augmentation des salaires et  
diminution des écarts de salaires entre les postes

amélioration des congés personnels et de santé

clarification et bonification des vacances

## Améliorations des outils et des environnements de travail

Le parc informatique complet de la clinique a été renouvelé ! Nous avons aussi effectué une migration vers des outils uniformisés, adaptés et permettant davantage d'efficacité et de confidentialité.

Nos locaux ont aussi été aménagés afin de développer les soins dentaires, d'améliorer les fonctionnalités entourant les suivis de grossesse et de rendre plus convivial le grand local qui sert de milieu de vie et pour les diverses rencontres.

Nous avons multiplié les prises électriques, les éviers et le confort !



La cuisinette du milieu de vie SPOT

**AVANT**



**APRÈS**



Photo : Une partie de l'équipe élargie de soins dentaires à SPOT : pairs aidants, étudiante bénévole, dentistes/chirurgiens professeur.e.s et coordonnatrice!  
De gauche à droite :  
Simon, Rosa, Maxime, Raphaëlle, Pierre-Éric, Maëlle, Aimée et Véronique

## Ressourcement et formation continue

Afin de favoriser la création de liens entre les membres de l'équipe et prendre un temps de ressourcement axé sur le plaisir et le partage, l'équipe de travail de la clinique SPOT a participé à 3 activités au courant de l'année :

- **Sortie aux quilles** amusante dans Limoilou
- **Temps libre partagé** pour décompresser au **Domaine Maizerets**
- **Soirée de jeux** en équipes à **La Revanche** dans **St-Roch**

Des **séances de yoga** ont aussi été offertes à l'équipe dans nos locaux, grâce au projet Ricochet.



Photo : **Une petite partie de quilles pour se ressourcer en équipe!**

De gauche à droite : Cathie, Yesika, Gabrielle, Sophie, Evelyne, Isabelle, Annick, Véronique, Lise et Maxime

En plus des rencontres d'équipe, de partage d'information et de pratique réflexive, plusieurs **formations** ont été suivies par l'équipe de travail :

- **Communication non-violente** avec *Caroline Housieux*
- **Approche axée sur le rétablissement** avec *l'AQRP*
- **Réalités et statuts migratoires** avec *le Carrefour d'action interculturelle*
- **Inclusivité des personnes 2SLGBTQ+** avec *l'Alliance Arc-en-ciel*
- **Réanimation cardiorespiratoire** avec *le Centre de formation en secourisme du Québec*



Photo : **Une journée entre nous au Domaine Maizerets**

De gauche à droite : Arianne, Maxime, Isabelle, Olivier, Véronique et Marie-Pier



# Prendre soin de l'organisation et de ses collaborateurs

## Évaluation des soins avec rendez-vous



Animée par sa culture d'évaluation et pour permettre une meilleure priorisation des activités à poursuivre dans le futur en fonction de ses capacités, la clinique SPOT a mandaté la firme Thulé pour effectuer une analyse participative des soins avec rendez-vous. Ces différents volets de soins se sont développés dans les dernières années pour répondre aux besoins variés en santé globale. Voici les principaux constats pour chacun des volets de soins :

### **Soins psychosociaux**

Ce volet de soins présente une belle maturité ! L'intervention à la navigation psychosociale et la psychologie à la clinique SPOT démontrent une complémentarité efficace et permettent d'offrir une réponse adaptée aux besoins de la population ciblée. La clinique travaille à consolider cet accompagnement pour les prochaines années.

### **Soins dentaires**

En 2023-2024, une paire aidante et des étudiantes ont été mobilisées en soutien à l'organisation des soins dentaires et une assistante dentaire a été embauchée. La lourdeur entourant les opérations et la complexité de la gestion matérielle et clinique permet de constater que des personnes salariées dédiées sont une nécessité afin d'éviter les risques cliniques et organisationnels. SPOT poursuit sa réflexion sur la pérennisation des soins en 2024-2025.

### **Soins vétérinaires**

Bien que fort pertinent, ce volet de soins manque de ressources dédiées (financement, temps d'organisation et d'écoute téléphonique, etc.). Pour ces raisons et pour éviter l'éparpillement et l'épuisement, la clinique SPOT a décidé de mettre fin à la prestation de soins vétérinaires dans ses locaux après juin 2024. Les membres de l'équipe demeurent solidaires des réalités difficiles vécues par les personnes marginalisées avec leurs animaux de compagnie et est à la recherche d'un autre organisme porteur. Un fond de soutien aux besoins de base des animaux a aussi été mis en place pour la suite.

### **Soins périnataux**

Les aléas dans le fonctionnement des soins périnataux de la clinique SPOT en 2023-2024 nous ont démontré qu'il y avait davantage de qualité des soins et de bien-être organisationnel en présence d'une équipe soignante stable ayant des tâches et responsabilités claires et partagées. C'est donc dans cette direction que se dirige l'organisation pour la prochaine année !

# Financement

Cette année, la clinique SPOT a pu bénéficier du support financier de plusieurs partenaires importants. C'est grâce à ce soutien que la réalisation de notre mission est possible.

 **MERCI pour votre solidarité !** 



**Nous remercions aussi :**

**Patterson dentaire, Fondation Patrice-Drolet, Fondation Animo pour la vie, Fondation Québec Philanthrope, Fondation Groupe Fleury, Clinique Lefrançois**

**et toutes les personnes qui ont généreusement donné en soutien à notre mission !**



**Photo : Quand le financement est au rendez-vous, c'est Noël tous les jours!**  
Olivier, Sophie, Marie-Michèle, Cécile, Cathie, Véronique, Marie-Pier, Isabelle, Arianne, Yesika, Andréanne et Maxime

## Organismes communautaires partenaires principaux en 2023-2024

L'Archipel d'Entraide

Le Relais d'Espérance

La Dauphine

Maison Revivre

YWCA Québec

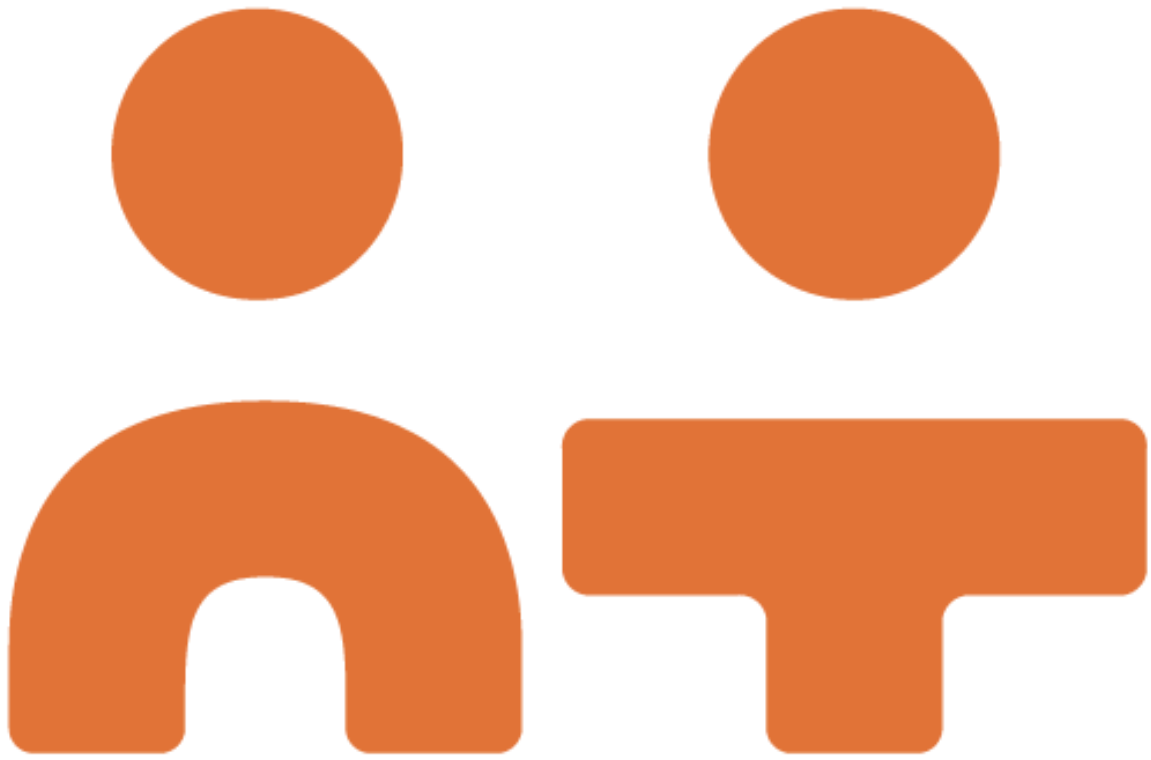
Le Centre d'amitié autochtone de Québec

Point de repères

Service de référence en périnatalité pour le femmes immigrantes de Québec

Collectif Les Accompagnantes

Maison pour femmes immigrantes de Québec



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024



Ricochet

# Table des matières

**03.** Mots des coordos

**04.** Mots de personnes ayant  
participé aux activités de  
Ricochet

**05.** Mission et objectifs

**06.** Volets de services et  
statistiques

**07.** Stage et profil des  
personnes rejointes

**08.** Partenaires financiers

# Mots des coordonnatrices

C'est avec un mélange de fierté et de reconnaissance que je vous présente notre rapport d'activité pour l'année 2023-2024. Ce rapport reflète notre engagement continu envers notre mission et vous offre un aperçu détaillé des activités, des réalisations et de l'impact du Projet Ricochet sur le mieux-être des travailleuses.eurs du communautaire au cours de l'année écoulée.

La plus grande force du Projet Ricochet est selon moi, son approche collaborative et inclusive. Nous travaillons jour après jour en étroite collaboration avec les travailleuses.eurs du communautaire, ainsi qu'avec nos précieux partenaires locaux, pour identifier les besoins prioritaires, mettre à jour ou développer de nouveaux soins, services et activités pertinents afin d'offrir un soutien personnalisé pour prendre soin de ceux qui pour l'espace de quelques heures choisissent de faire d'eux-même leur priorité.

Nous ne pouvons pas ignorer les besoins de ceux et celles qui dédient leur vie à aider les autres. Nous devons reconnaître leur valeur, investir dans leur mieux-être et créer un environnement de travail qui favorise leur épanouissement personnel et professionnel, c'est ce qui motive notre équipe et nos partenaires au quotidien.

Nous espérons que les informations présentes dans ce rapport vous inspireront, vous informeront et vous encourageront à vous prioriser mais aussi à vous engager à nos côtés dans la poursuite de cette importante mission.

**Jennifer Petitclerc Pagé**

coordonnatrice générale



Photo (de gauche à droite) : Jennifer Petitclerc Pagé (coordonnatrice générale)  
Emmanuelle Renaud (coordonnatrice des soins, services et activités)

Le Projet Ricochet continue de grandir grâce à l'engagement et à la passion de chacun d'entre vous.

Les travailleur.ses du communautaire sont le cœur battant de ce milieu. Leur dévouement, leur altruisme et leur engagement font une différence essentielle dans la vie de tant de personnes. Cependant, il est crucial de rappeler que pour pouvoir continuer à donner autant, il est indispensable de prendre soin de soi.

Chaque jour, je suis profondément touchée par les témoignages que nous recevons. Ces récits, empreints d'espoir et de résilience, nourrissent notre mission et renforcent notre détermination à soutenir ceux qui se dévouent sans relâche à aider les autres.

Prendre soin de soi n'est pas un luxe, mais une nécessité. Ensemble, nous pouvons continuer à bâtir un environnement de travail sain, soutenant et épanouissant pour tous les travailleurs communautaires.

**Emmanuelle Renaud**

coordonnatrice des activités soins et services



Solidarité



Bienveillance



Reconnaissance



Équité

# Mots de participante.s à Ricochet



Photo : Cohorte ressourcement Isle-aux-Coudres

“

Le ressourcement à l'Isle-aux-Coudres organisé par le Projet Ricochet est arrivé à un bon moment pour nous. Nous avons besoin d'un moment relaxant pour prendre soin de nous juste avant le début de l'été. Ce fut un moment ressourçant et complètement énergisant pour notre retour au travail. Les repas, l'hébergement, l'accueil étaient au-dessus de nos attentes. Merci énormément de prendre soin des intervenant.e.s qui s'oublie rapidement dans le rythme effréné de la vie. Nous recommandons à 100% les services du Projet Ricochet. Merci pour tout!

”



-Valérie Bédard et Noémie Dubois-Comtois  
Maison des jeunes de l'Ancienne-Lorette

“

Merci au Projet de nous avoir offert cette belle occasion de détente et ce moment de qualité entre collègues

”



Photo : équipe de Commun'action 0-5 au Spa des Neiges



-L'équipe de Commun'action 0-5

“

L'activité a été un franc succès, tellement que l'équipe a décidé de maintenir l'entraînement à l'extérieur des heures du travail. Une employée a repris le relais et coach l'équipe.

Sandy a été une excellente professeure, appréciée de tous et toutes. Quel beau programme! Encore une fois, nous vous remercions grandement de nous aider à maintenir une santé mentale saine au sein des organismes communautaires.

”



-L'équipe de Jeunes musiciens du monde

“

J'ai participé à deux ressourcements et deux formations du Projet Ricochet dans la dernière année et ça a été des moments précieux pour m'arrêter dans mon quotidien de jeune maman gestionnaire. Coup de cœur assuré!

Je remercie profondément les initiatives de l'équipe et souhaite continuer à participer, chaque fois que ce sera possible pour moi.

”

-Myriam Fleury-Bérubé  
directrice du Carrefour des proches aidants de Québec



Contribuer au mieux-être et à l'amélioration de la santé globale des travailleuses et des travailleurs du milieu communautaire qui jouent un rôle essentiel auprès des personnes en situation de vulnérabilité de la région de la Capitale-Nationale.



**Au cœur de notre mission réside la reconnaissance du rôle crucial joué par ces professionnel(le)s dévoué(e)s, qui œuvrent chaque jour auprès des personnes en situation de vulnérabilité, contribuant ainsi au tissu social et au mieux-être de notre communauté.**

## Nos objectifs

Offrir inspiration et savoirs aux organismes communautaires engagés pour le mieux-être des travailleuses et des travailleurs du communautaire.

Contribuer à prévenir l'épuisement professionnel et atténuer les effets de la fatigue de compassion pour réduire les impacts des risques psychosociaux auprès des travailleuses et des travailleurs du communautaire.

## Notre vision

En tant qu'initiative collective menée par et pour le milieu communautaire, Ricochet brille par sa sensibilité et son expertise. Dynamique, elle est reconnue pour légitimer l'importance du prendre soin comme moyen privilégié pour favoriser le mieux-être dans les milieux de travail du communautaire. La diversité d'actions et la souplesse de Ricochet incarnent une vision holistique et bienveillante du mieux-être. Réaliste et décomplexée face à son approche différente, Ricochet parle sans tabou des défis rencontrés par les travailleuses et travailleurs du milieu communautaire, inspirant une panoplie de solutions partout où elle rayonne.



Réflexions

# Ricochet 23-24 en statistique



Photo : Cohorte de gestionnaires - Monastère des Augustines

Notre projet s'articule autour de plusieurs axes d'intervention, visant à promouvoir le prendre soin de la santé mentale et physique des interventantes, intervenants et gestionnaires du réseau communautaire, ainsi qu'à favoriser un environnement de travail sain et équilibré.

Grâce à des programmes de formation, des séances de soin, des ressourcements et de l'accompagnement personnalisé, nous avons cherché à répondre aux besoins spécifiques de notre clientèle, tout en leur offrant un espace d'échange, de soutien mutuel et de renforcement de leur mieux-être personnel et professionnel.



<b>Ressourcements</b>	-2 cohortes d'intervenants.es au Monastères des Augustines -2 cohortes de gestionnaires au Monastère des Augustines -1 cohorte mixte à l'Espace Art-Nature de Neuville -2 cohortes en ressourcement thermique au Spa des Neiges	77 participants.es
-----------------------	--	--------------------

<b>Formations</b>	-3 cohortes sur le modèle intégratif pour gestionnaires (volet 1 et 2) -4 cohortes sur le modèle intégratif pour intervenants (volet 1 et 2) -7 cohortes sur la communication bienveillante -1 cohorte sur l'usure de compassion -3 cohortes sur la charge mentale (dîner-conférence)	158 participants.es
-------------------	---	---------------------

<b>Soins physiques</b>	-2 journées-clinique de massothérapie dans Portneuf -1 journée-clinique de massothérapie dans Charlevoix -13 équipes de travail desservies	199 participants.es
------------------------	--	---------------------

<b>Bougeons en équipe</b>	-1 cohorte de Qigong -1 cohorte de Pilates -6 cohortes de Yoga	93 participants.es
---------------------------	--	--------------------

<b>Accompagnement d'équipe</b>	-18 accompagnements personnalisés -21 référencements	n/a
--------------------------------	---	-----

<b>Représentation et partage d'expertise</b>	-Animation et promotion au grand rendez-vous de la solidarité. -Conférencière invitée à la journée scientifique VITAM -Présentation et animation dans 27 concertations/tables intersectorielles/regroupements. -Partage d'expertise avec 3 C.D.C d'autres régions administratives. -Lien étroit avec les O.C du CIUSSS-CN	+ de 1200 personnes rejointes
--	---	-------------------------------

<b>Évaluation</b>	-175 répondants à un sondage sur les besoins des travailleuse-urs du communautaire -39 répondants à un sondage pour gestionnaires -378 répondants aux évaluations post-activités -16 acteurs présents pour notre processus de planification stratégique	n/a
-------------------	--	-----

# Stage à Ricochet

**2023-2024**

Nous sommes fiers d'avoir été le milieu de stage d'une étudiante en pharmacie ce printemps. Son engagement et ses compétences ont été précieuses pour notre équipe et nous ont permis de faire une étude sur les besoins spécifiques des travailleurs.euses de Portneuf. Un grand merci à Charlène pour sa contribution exceptionnelle !

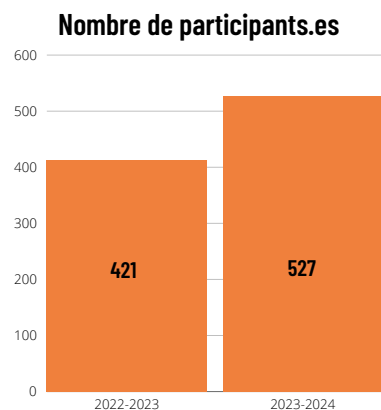
**1 étudiante**

"Dans le cadre du programme de doctorat de premier cycle en pharmacie, j'ai eu la chance de visiter le Projet Ricochet pour un stage. Mon intention principale était de bonifier mes connaissances en lien avec l'offre de services communautaires dans Portneuf, en plus de me familiariser avec des clientèles m'étant moins familières. Ces trois semaines passées en compagnie de Jennifer dans les milieux et avec les intervenants m'ont permis d'acquérir des connaissances indispensables pour ma clientèle en pharmacie, en particulier en lien avec les différents organismes présents dans la région de Portneuf. J'ai déjà pu utiliser certaines connaissances et outils pour référer quelques patients! J'ai beaucoup aimé mon expérience et je peux dire que j'ai certainement atteint mes objectifs."



Photo : Charlène Bouchard-Delisle, Pharmacienne

## Profil des personnes rejointes



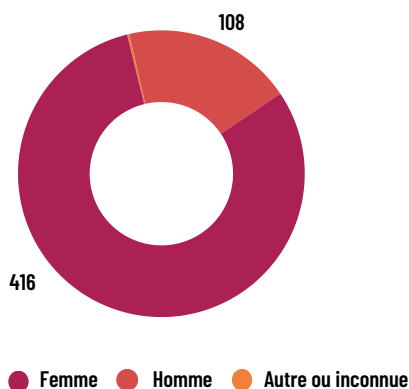
**Répartition par volet de service:**



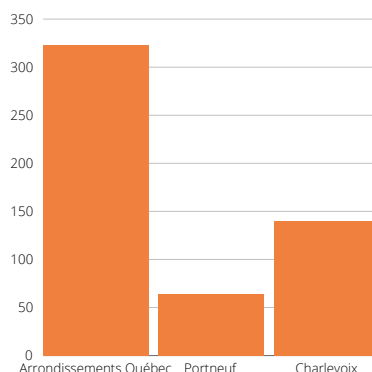
- Ressourcement
- Formation
- Soin physique
- Accompagnement d'équipe
- Bougeons en équipe

**Âge moyen: 37 ans**  
**Nombre de participants : 527**

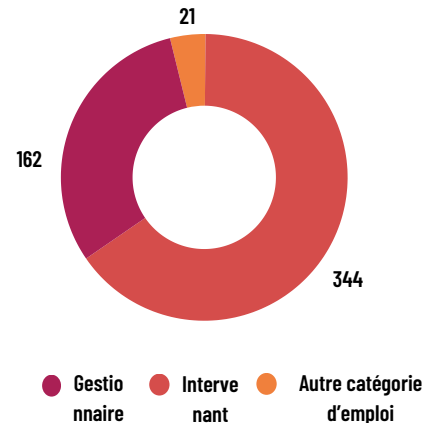
**Répartition par sexe:**



**Répartition par secteur:**



**Répartition par fonction:**



# Partenaires financiers et organismes partenaires

Nous tenons à remercier chaleureusement tous nos partenaires financiers et tous les autres acteurs qui ont offert un soutien au cours de l'année pour nous aider à atteindre nos objectifs et à faire une différence dans la santé globale des acteurs du milieu. Merci encore pour votre soutien indéfectible et votre engagement envers notre cause commune.

Avec la participation financière de :



Photo : TAPJ Portneuf - yoga sur chaise



Photo : Cohorte d'intervenants - modèle intégratif



Photo : Cohorte atelier Art-thérapie - Monastère des Augustines



Photo : Cohorte de ressourcement - Îles-aux-Coudres



Photo : Cohorte de gestionnaire - modèle intégratif

