

# Le Feuilleté

du Resto Plateau « Le resto de la confiance »

N° 26 ÉDITION SPÉCIALE — Septembre 2017

## RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2016-2017

### 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

---

JE SUIS heureux de vous informer que l'année se termine encore positivement. Tous les efforts et sacrifices des dernières années ont atteint leur but : permettre à Resto Plateau de reprendre sa place dans la communauté et remplir sa mission. Les réalisations de Resto Plateau ont été nombreuses et vous sont révélées dans le bilan annuel.

Nous débutons une nouvelle année financière et nous sommes convaincus que nous commençons aussi un nouveau cycle de stabilisation et de croissance.

Le conseil d'administration est maintenant composé de nouveaux membres qui apportent une autre expertise, bonifiant ainsi toute la gouvernance de Resto Plateau.

Le conseil d'administration s'est rencontré de façon régulière pendant toute l'année, à 10 reprises. Pendant ces rencontres, nous avons fait le suivi des rapports financiers, le suivi des activités et de leurs résultats ainsi que le suivi des projets en développement.

Le conseil d'administration et le directeur général travaillent en collaboration afin d'assurer la pérennité de l'organisation. Nous avons donc organisé une journée de réflexion incluant les membres du c.a. et le personnel de

direction. Les thèmes abordés ont été les défis de la gouvernance en priorisant certains dossiers de politiques ou de réglementations et toute la gestion des risques qui guettent Resto Plateau.

Nous avons aussi commencé un exercice de réflexion avec le secrétaire et la trésorière visant la bonification de leur rôle respectif. Il permettra également à la direction et au conseil d'administration d'assurer un meilleur *monitoring* des objectifs et des résultats prévus.

Nous sommes aussi sensibilisés aux enjeux rencontrés par les organismes qui travaillent avec les gens ayant des besoins particuliers. Notre implication et notre participation aux différentes tables de concertation le démontrent bien.

Je tiens à souligner le professionnalisme des membres du conseil d'administration et leur générosité à mettre leur expertise au service de Resto Plateau.

Je remercie le directeur général, ses gestionnaires et tout le personnel de leur implication personnelle et professionnelle au service de la mission de Resto Plateau auprès de ses diverses clientèles.

Michel ST-ARNAUD

---

## Nos administrateurs pour l'année 2016-2017\*

Nicholas BRASSARD

Geneviève CHARBONNEAU – nouvelle

Aimé CHARTIER, secrétaire

Marie-Josée DEIT

Johanne LAMBERT, vice-présidente

Normand LEBEUF – départ le 18 janvier 2017

Pierre PINEAU – départ le 18 janvier 2017

Lise RENAUD, trésorière – nouvelle

Normand ROY

Michel ST-ARNAUD, président

Guylaine THAUVETTE – nouvelle

Christophe VIEILLE DADOLE – départ le 18 janvier 2017

\* Les nouveaux administrateurs ont été élus lors d'une assemblée générale spéciale le 18 janvier 2017

## Mot du directeur général

---

CETTE ANNÉE marque, en plus du 25<sup>e</sup> anniversaire de la fondation du Resto Plateau, une étape importante dans la vie de l'organisation. En effet, dès le retour des vacances des Fêtes, j'ai été en mesure de confirmer, autant au conseil d'administration, à l'équipe qu'aux différents partenaires, que le redressement financier et organisationnel amorcé en 2012 était achevé. Nous avons donc réussi à stabiliser les finances, à mettre de l'ordre et à repositionner certains secteurs d'activités de Resto Plateau.

C'est dire le chemin parcouru ! Pour autant, l'avenir n'est pas sans défi et le travail de mieux gérer notre organisation se poursuivra avec, bien évidemment, les aléas que toute entreprise sociale connaît.

Cependant, sortir du redressement c'est d'abord, pour ceux et celles qui ont été au cœur du redressement, pouvoir pousser un grand « ouf ». Ensuite c'est prendre un peu de temps pour récupérer. Mais surtout c'est consacrer nos énergies vers l'essentiel, soit le développement de notre mission. Ainsi l'équipe et le conseil d'administration sont déjà en train de s'interroger : Comment contribuer encore plus à la sécurité alimentaire ? Comment aider les gens les plus éloignés du marché du travail à trouver leur place ? Comment mieux servir notre communauté ?

C'est ce questionnement qui importe car, après 25 ans, nous avons toujours notre raison d'être tout comme l'ensemble du milieu communautaire.

Gilles TRÉPANIÉ

---

## Membres du personnel de Resto Plateau pour l'année 2016-2017

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, chef responsable de la production – cuisine centrale

Siham BELHAÏSSI, chef responsable de la production – service traiteur

John BELLINI, livreur – service traiteur

Khalil BENHADJAMOR, livreur – service traiteur

Élise BÉNIA, directrice de l'insertion

Mahmoud BOUDJENNAH, aide-cuisinier

Nicholas BRASSARD, chef formateur théorie et pratique

Marie BRIARD, organisatrice communautaire et assistante comptable

Denyse CADIEUX, livreuse et aide cuisinière

Karine DAIGLE, chef responsable de la formation – service traiteur

Mélanie DORAIS, coordonnatrice des ventes – service traiteur

Tatiana DROUIN, intervenante psychosociale

Isabelle GAUTHIER, conseillère en insertion sociale

Jean-Philippe GAY, intervenant psychosocial

Isabelle GODIN, responsable des communications

Claudine GUÉRIN, Emploi Été Canada – nutritionniste

Quentin HAVARD, intervenant psychosocial

Lévis LAVOIE, directeur de production

Patricia LEGRAS, cuisinière

Louise LEROUX, cuisinière

Jhoane LOUIS, formatrice – cuisine centrale

Thi Ngoc NGUYEN, aide-cuisinière

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

Myrlande POLYNICE, aide-cuisinière – Hibiscus

Friedrich RANDRIAMIAKATRA, formateur pratique – Hibiscus

Johanne THOMSON-SWEENEY, Emploi Été Canada – chercheuse en intervention psychosociale

Gilles TRÉPANIÉ, directeur général

Gilles TROTTIER, chef formateur théorie et pratique

Éloïse TRUDEL, intervenante communautaire

Sandra VALADE, conseillère en formation et développement de partenariats

## Nos partenaires

---

- Alliances 3<sup>e</sup> Âge Grand Plateau
- Amir Khadir, député provincial de Mercier
- Association québécoise des personnes aphasiques
- Carrefour Jeunesse-Emploi
- Carrefour Saint-Eusèbe
- Centraide du Grand Montréal
- Centre d'appui aux communautés immigrantes
- Centre de communication adaptée
- 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
- Centre des femmes de Montréal
- Centre de soins prolongés Grace Dart
- Centre génération emploi
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- Collectif des entreprises d'insertion du Québec
- Centres locaux d'emploi
- Commerce Solidaire
- Corporation de développement communautaire Action Solidarité Grand Plateau
- Garderie La Pirouette
- Garderie La Rosée
- Groupe L'entre-Gens
- Groupe le premier jour
- Groupe plein emploi
- Inter-Loge
- La Boussole
- Lavery Avocats
- L'Hirondelle
- Magasin solidaire
- Maison Marguerite
- Maison Plein Cœur
- 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
- Petite Maison de la Miséricorde
- PME Montréal
- Projet Changement
- Projet logement Montréal
- Répit-Providence
- Service correctionnel Canada
- Service de Police de la Ville de Montréal
- Table Autour des familles du Grand Plateau
- Travail sans frontières
- Université du Québec à Montréal
- Université de Montréal
- Ville de Montréal
- YMCA du Québec - Centre-ville



## Secteur de l'insertion sociale et professionnelle

---

**F**ORMÉ d'une équipe pluridisciplinaire (formateurs théoriques, formateurs pratiques, intervenants psychosociaux, conseillère en insertion sociale, conseillère en emploi), le secteur de l'insertion au Resto Plateau porte la mission globale d'accompagner les participants pour qu'ils puissent s'insérer dans la réalité du monde du travail et se construire une identité personnelle, professionnelle, sociale et citoyenne porteuse d'espoir et de possibilités constructives pour leur avenir. La finalité de l'accompagnement offert demeure l'accès à l'emploi ou le retour à la formation.

L'entente de service entre Resto Plateau et Emploi Québec prévoit le financement de 96 parcours d'insertion au métier d'aide de cuisine pour une durée de 33 semaines. Les entrées dans le programme s'opèrent tous les 3 mois avec un recrutement de 24 personnes environ. Pour l'entente 2016-2017, 97 participants ont intégré le programme d'insertion et 1 personne a été réadmise.

La démarche d'insertion socioprofessionnelle que nous dispensons à notre clientèle consiste à répondre à des besoins de formation en proposant un environnement réel de travail et un accompagnement personnalisé. Le parcours d'insertion s'adresse, en priorité, aux personnes sans emploi présentant des difficultés personnelles, sociales et professionnelles les empêchant de s'intégrer naturellement au marché du travail et dans la société et de jouer pleinement leur rôle citoyen.

Est privilégiée une stratégie globale d'accompagnement articulée autour de 4 axes :

### **La formation théorique et pratique sur le métier d'aide de cuisine (donnée par les formateurs)**

---

Le volet formation au métier vise le développement de connaissances et compétences liées au métier d'aide de cuisine en situation réelle d'emploi et la pratique au plus proche du réel du métier. (13 semaines de formation théorique suivies de 14 semaines de formation pratique en immersion sur 3 plateaux de travail).

### **L'accompagnement psychosocial (offert par les intervenants)**

---

L'intervention et l'accompagnement personnalisés visent à atténuer les difficultés personnelles et/ou sociales qui contreviennent aux apprentissages et à l'accès

à l'emploi et visent à permettre l'acquisition de comportements adaptés aux exigences du monde du travail et à l'intégration saine et équilibrée à la société en général.

### **L'orientation professionnelle et le volet employabilité (démystifiés et explorés par la conseillère en emploi, la conseillère en insertion sociale et les intervenants)**

---

La connaissance du milieu professionnel et l'exploration des possibilités de travail visent à favoriser l'accès stable et durable à l'emploi en permettant l'acquisition d'aptitudes et la transmission d'outils favorisant la recherche d'emploi, l'intégration et le maintien en emploi.

### **La mobilisation citoyenne (animée par les intervenants, la conseillère en employabilité, la conseillère en insertion sociale)**

---

Nous avons la ferme conviction que l'apprentissage et le développement d'un comportement citoyen chez la personne l'amènera plus facilement à jouer un rôle actif dans sa communauté et dans la société en général.

Au cours de l'année 2016 / 2017, afin de mener à bien les missions d'insertion portées par le Resto Plateau, l'équipe a :

- Précisé son approche globale dans l'accompagnement dispensé aux participants. Pour ce faire, les priorités ont été données à la communication et au travail en équipe. Le personnel d'encadrement faisant partie de l'équipe d'insertion se réunit tous les jeudis après-midi dans le cadre d'une réunion d'équipe. Ces moments de travail en commun servent à échanger sur les situations des participants qui sont accompagnés, à prendre des décisions concertées, à réfléchir à de nouvelles approches de travail et, bien sûr, à offrir aux participants un encadrement de qualité favorisant les meilleures chances de développement socioprofessionnel. Les chefs formateurs et les intervenants psychosociaux ont travaillé sur la création de nouveaux documents d'accompagnement comme le plan d'intervention, le plan de formation et l'évaluation de parcours.
- Uniformisé et structuré ses pratiques de travail. Suite à la reconduction de l'accréditation par Emploi Québec, l'équipe d'insertion a mis en place une tenue et une gestion des dossiers des participants conformes aux exigences des bailleurs de fonds. Elle a révisé les politiques et le code de discipline des travailleurs en formation. La prévention des risques d'accidents de travail a été accen-



tuée. L'accès à la formation des employés a également été un axe de travail prioritaire et certains employés ont participé à des journées de formation.

- Réaffirmé sa volonté de travailler en partenariat. En effet, des efforts ont été déployés pour maintenir et développer le partenariat avec les organismes dans le secteur communautaire et avec les partenaires dans le bassin de l'emploi du grand Montréal. La conseillère en emploi a élargi son réseau et sa banque d'employeurs, ce qui a permis de répondre avec succès aux cibles de résultats. Aussi, les liens ont été resserrés avec le collectif des entreprises d'insertion.
- Renforcé les étapes de sélection du public accueilli. L'objectif des activités de sélection est de s'assurer de s'adresser à la clientèle ciblée par nos missions et d'identifier les candidatures éligibles au parcours d'insertion. Le processus de sélection des candidats comprend une entrevue téléphonique, la participation à une séance d'information et une entrevue individuelle. En moyenne, nous recevons une quinzaine d'appels par jour et, pour cette année, 40 séances d'informations ont été animées.

Le fait de renforcer le processus de sélection des candidats a permis de diminuer le taux d'abandon durant le parcours, de répondre aux cibles d'admission des personnes prestataires de la sécurité du revenu et de maintenir la diversité sociale, culturelle et ethnique des participants.

De plus, la conseillère en insertion sociale chargée de la sélection, s'est appliquée à consolider les partenariats déjà existants et à en créer de nouveaux afin de faire connaître nos services et ainsi favoriser l'atteinte des cibles d'admission.

## *L'année 2016-2017 en chiffres*

(Du 1<sup>er</sup> juillet 2016 au 30 juin 2017)

Pour l'année 2016-2017, nous avons poursuivi nos actions d'insertion avec succès en réalisant les cibles d'admission des nouveaux participants à hauteur de 101 %. Les cibles d'admission des participants ayant un statut de prestataire de la sécurité du revenu ont été réalisées à hauteur de 110 %. En ce qui concerne les résultats d'impact, 62 personnes ont intégré un emploi ou une formation après leur parcours. La cible concernant les résultats a été atteinte à hauteur de 118 %.

Au cours de cette entente, l'équipe d'insertion s'est, une nouvelle fois, pleinement investie dans ses missions. Ainsi nous pouvons témoigner à tous les membres de

l'équipe une reconnaissance certaine pour leur implication et leur travail et les féliciter de leur participation à l'atteinte des résultats prévus dans l'entente de service.

### ADMISSIONS DES PARTICIPANTS

Admissions prévues à l'entente :	96	100%
Nouvelles admissions obtenues :	105	
Périodes de probation non complétées :	08	
<b>Total des personnes admises après la probation :</b>	<b>97</b>	<b>101%</b>
Réadmissions :	01	
<b>Total des participants :</b>	<b>98</b>	<b>102%</b>

### NOMBRE DE PARTICIPANTS QUI ONT ÉTÉ EN EMPLOI OU AUX ÉTUDES APRÈS LEUR PARCOURS D'INSERTION

Cible à atteindre :	58	100%
<b>Résultats obtenus :</b>	<b>62</b>	<b>118%</b>
Fins de participation anticipées :	19	18%

### PROFIL DES PERSONNES QUI ONT SUIVI UN PARCOURS D'INSERTION

<b>Répartition par sexe :</b>		
Femmes :	82	77%
Hommes :	24	23%
Total :	106	100%

#### Répartition par groupe d'âge dans l'année :

de 18 à 24 ans :	08	8%
de 25 à 29 ans :	13	12%
de 30 à 35 ans :	19	18%
de 36 à 44 ans :	36	34%
de 45 à 54 ans :	29	27%
de 55 à 64 ans :	01	1%
Total :	106	100%

#### Profil migratoire :

Citoyens canadiens :	28	26%
Immigrants reçus :	78	74%
Total :	106	100%

#### Sources de revenu :

Aide sociale :	47	44%
Assurance-emploi :	17	16%
Emploi :	07	7%
Sans soutien public :	35	33%
Total :	106	100%

## Le bénévolat

---

**N**OS BÉNÉVOLES sont extrêmement précieux. Ils participent en quelque sorte au rayonnement de notre organisme. Ils œuvrent dans plusieurs secteurs de Resto plateau : l'administration, la production, le communautaire, l'insertion sociale et professionnelle et les activités de financement. 1556 heures de bénévolat nous ont gracieusement été offertes par 109 personnes au grand cœur. Un merci très chaleureux à chacun de nos bénévoles !

## Le restaurant populaire

---

**U**NE DES RAISONS d'être de Resto Plateau, c'est le restaurant populaire. On y a servi 64 350 repas cette année. En plus d'être un endroit où l'on sert des repas nutritifs à prix modiques (4 \$), le restaurant est le lien entre l'intervention communautaire, le service des repas aux diners par des travailleurs en formation et la production de la cuisine centrale.

Les repas sont servis entre 11 h 30 et 13 h 30, du lundi au vendredi. Les portes sont ouvertes toute l'année à l'exception de deux semaines pour les célébrations du temps des fêtes et des jours de congés civiques.

### Diverses statistiques

Nous avons remarqué une légère hausse des repas produits comparativement à l'année précédente. 124 500 repas ont été préparés par nos chefs cuisiniers et nos travailleurs en formation. Parmi les organismes communautaires qui profitent de nos plats, 14 450 ont été attribués à l'organisme Projet changement, nos voisins d'un étage au Centre des Services Communautaires du

Monastère, qui reçoit des personnes de 50 ans et plus.

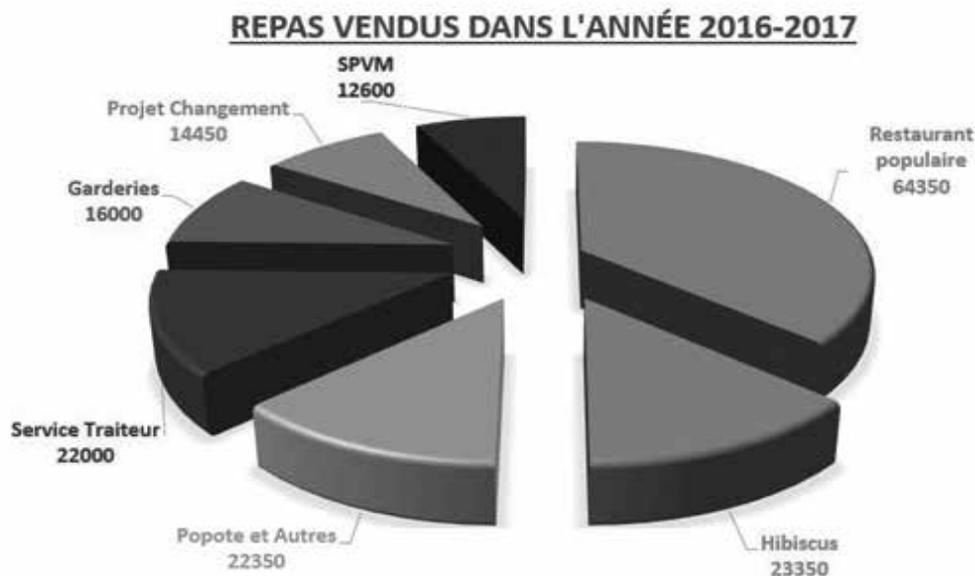
Un de nos plateaux de travail, les Terrasses de l'Hibiscus, lieu d'apprentissage pour nos travailleurs en formation, a produit 23 350 repas. Les Terrasses de l'Hibiscus est la plus récente réalisation de notre partenaire Inter-loge, entreprise d'économie sociale et organisme de bienfaisance. Sa mission : procurer des logements abordables aux ménages à modeste revenu et améliorer leur qualité de vie. En même temps, Inter-loge soutient le développement économique et social durable des quartiers où il intervient.

### Carnets de repas

Les usagers du restaurant populaire peuvent économiser en achetant des carnets de onze repas au prix de dix (40 \$). Nous évaluons à vingt-six personnes les gens qui bénéficient de deux carnets par mois.

### Collaboration de stagiaires en milieu de travail

En 2016-2017 à Resto plateau, nous avons eu la chance



de travailler avec six stagiaires clients du CRDITED (Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement). Au restaurant populaire, nous côtoyons deux de ces stagiaires. Chaque jour, ils préparent le service des breuvages, lavent les tables et les chaises, font des livraisons avec nos livreurs et beaucoup plus. Ils donnent un fier coup de main à notre organisme ! Nous retrouvons deux



autres stagiaires aux Terrasses de l'Hibiscus. Les deux derniers stagiaires, qui nous ont quitté dernièrement, effectuaient différentes tâches générales de bureau. Au total, ils ont accompli 6248 heures.

### **Du nouveau**

Dans notre dernier rapport annuel, nous avons annoncé l'achat d'un nouveau lave-vaisselle. Après quelques mois d'utilisation, nous sommes très satisfaits de son rendement. L'acquisition d'un nouveau camion de livraison avait également été signalée. Nous sommes heureux de constater qu'il requiert beaucoup moins d'entretien que l'ancien. Après plusieurs années de bons services, la cafetière de notre service des breuvages nous a laissés tomber. Nous avons tenté de la garder en la réparant quelques fois mais sans succès. Notre nouvelle cafetière est nettement plus pratique.

### **Partenariat avec le YMCA Centre-ville**

Nous continuons notre partenariat avec le YMCA Centre-ville en accueillant des bénévoles qui nous prêtent main forte à la plonge en cuisine centrale sur l'heure du midi. Ils ont travaillé 3720 heures cette année.

---

## **Quelques témoignages**

*« Si le Resto Plateau était un restaurant typique, ce serait un 5 étoiles ! » \*\*\*\*\* Roland BÉDARD*

*« La nourriture est délicieuse, l'ambiance est agréable. » ANONYME*

---

## *Service à la clientèle du restaurant populaire*

.....

### **Accueil des dîneurs**

Le service à la clientèle du restaurant populaire passe d'abord par l'accueil des dîneurs. Il est important que les gens qui entrent au restaurant de Resto Plateau se sentent les bienvenus. L'intervenante communautaire responsable de la salle sur l'heure du midi prend un soin tout particulier à maintenir une ambiance paisible et harmonieuse. Pour ce faire, elle veille à saluer chaleureusement les gens sur son passage et s'informe des dernières nouvelles.

Pour les personnes qui se présentent au Resto pour la première fois, elle leur explique le fonctionnement du service des repas, les prix (le repas complet, les livrets

de onze coupons-repas, l'assiette principale, etc.) et leur indique le menu. Elle leur parle de la mission et des autres secteurs de Resto plateau soit l'insertion professionnelle et sociale et le service traiteur; elle les avise de son entière disponibilité en cas de besoin.

Une grande partie de la clientèle est composée de personnes qui fréquentent régulièrement le restaurant. Parmi eux, plusieurs nous rendent visite quotidiennement, ce qui fait des lieux un environnement familial. L'intervenante s'informe de la situation de ceux-ci, conseille ceux qui en ressentent la nécessité, au mieux de sa connaissance, ou prend un peu de temps pour converser avec les gens.

Une attention particulière est portée aux personnes à mobilité réduite. Pendant toute la période du dîner, l'intervenante repère les visiteurs affichant une limitation physique, s'empresse de venir les aider à prendre leur nourriture dans la section du service des repas et porte leur cabaret jusqu'à leur table. C'est chaque fois un service grandement apprécié.

Des situations conflictuelles ou des accidents pouvant parfois arriver, l'assistante sociale fait alors un travail de médiation afin de les régler. En cas de blessures ou de malaises, elle peut porter les premiers soins ou faire appel aux services d'urgence.

Des activités extérieures coordonnées par l'intervenante en salle sont proposées aux clients et membres de Resto Plateau régulièrement durant l'année. Les inscriptions sont prises à la réception du restaurant, de même que l'adhésion des membres à Resto Plateau.

Grâce à l'appui financier du député provincial de Mercier, Amir Khadir, et du maire de l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal, Luc Ferrandez, nous avons la possibilité de donner un repas gratuit à des personnes qui en ont vraiment besoin. En effet, il arrive que des gens qui n'ont pas les moyens de se nourrir convenablement se présentent à l'accueil. L'intervenante communautaire se fait un devoir de leur remettre un coupon-repas afin qu'ils puissent manger un repas complet et nutritif accompagné d'un breuvage. Resto Plateau finance également une partie de ces repas-dépannages. 763 repas ont été alloués pour l'année 2016-2017. Dans ces occasions, l'intervenante en profite pour développer un échange avec le visiteur. Elle l'écoute parler de sa réalité avec empathie et lui propose son appui s'il le désire.

Le Groupe communautaire l'Itinéraire qui favorise la réinsertion sociale de personnes en situation d'itinérance en leur proposant de produire ou de distribuer le Magazine L'Itinéraire dans la rue, a renouvelé cette année l'entente avec Resto Plateau qui nous permet de donner un repas aux camelots du journal.

### **Soutien, démarches et référence**

Un des volets du service à la clientèle consiste à donner des services de première ligne, c'est-à-dire, d'être le point de contact du client avec les ressources communautaire ou les établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux. L'intervenante sociale initie des rencontres dans son bureau ou prête l'oreille aux confidences directement dans la grande salle. Après avoir analysé la situation présentée et évalué son niveau

de gravité, elle fait les démarches nécessaires pour permettre à son client d'obtenir l'aide qui répond au besoin exprimé.

Quelques exemples de demandes : recherche de paniers alimentaires, inscription à une requête de logement social, rédaction d'une lettre destinée à la Régie du logement, recherche d'un logement pour personne en situation d'itinérance ou d'un appartement supervisé, soutien moral, procédures diverses pour les nouveaux arrivants, démarches d'emploi, etc. Ces services servent aux demandeurs à accéder à des organismes dont ils n'auraient pas soupçonné l'existence.

### **Activités destinées aux clients du Restaurant populaire et aux membres de Resto Plateau**

Les activités communautaires qui se déroulent à l'extérieur de Montréal permettent aux clients de vivre une expérience de campagne et de plein air. Accompagnés de la coordonnatrice des activités et intervenante communautaire, ils vont passer une journée à la cabane à sucre, à la cueillette de pommes et/ou dans un centre de plein air où ils peuvent faire pédalo, kayak, baignade, marche en forêt, dans un site paradisiaque.

174 clients ont participé aux activités de Resto plateau pour l'année 2016-2017. Ils n'ont payé que 55% du prix des activités.

### **Clinique d'impôt**

La clinique d'impôt annuelle offre un service gratuit de production de déclaration d'impôt. Elle est organisée sur cinq jours durant cinq semaines, dans le cadre du Programme des bénévoles de Revenu Québec et de l'Agence du Revenu du Canada. Les gens qui sont inscrits à la clinique sont souvent dans l'impossibilité de défrayer les services d'un comptable. 94 clients sont venus faire remplir leurs déclarations d'impôt à la clinique avec l'aide de quatre bénévoles. 41 ont profité des services d'une bénévole les produisant en ligne.

### **Fêtes de Noël**

Chaque année pour la période des fêtes, Resto Plateau tient à remercier ses clients et ses membres en leur offrant une célébration de Noël, soit trois services de repas – deux dîners et un souper – avec animation, spectacle, visite du Père Noël et tirage de cadeaux. L'animation est assurée par l'incomparable Aimé Chartier et met en œuvre les intervenants de tous les secteurs de Resto Plateau : l'équipe communautaire, l'équipe de production et l'équipe de l'insertion professionnelle et sociale. Nos travailleurs en formation,



coordonnés par les chefs de production cuisine et les chefs formateurs, préparent pour l'occasion les repas traditionnels de Noël. Cette année, la musique de Paul Daraïche et de Claudette Dion ont contribué à aviver l'ambiance des fêtes le jeudi 15 décembre 2016. Nous avons pu compter sur l'aide précieuse de 64 bénévoles dont 28 étudiants et 5 professeurs de l'école secondaire Saint-Laurent.

### **Kiosques d'information et Café internet**

Resto Plateau offre une visibilité à différents organismes qui viennent informer nos dîneurs sur les actions qu'ils portent dans la communauté. Outillés d'une petite table et d'un tableau pour afficher leur programmation et leurs services, ils s'entretiennent avec les dîneurs le temps de leur faire part de leur mission et des projets à venir. Si leurs activités correspondent aux intérêts des clients, ils en profiteront pour les inscrire. Les organismes ayant pris part à nos dîners : le Magasin solidaire, le Carrefour Marguerite-Bourgeoys, le Centre de Ressources pour Hommes de Montréal, le Comité Logement du Plateau Mont-Royal, le Réseau d'action pour les aidants de Jeanne-Mance, le Groupe Ressource du Plateau Mont-Royal, Hommes en action, la Maison de l'amitié, des gens de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas et une de nos stagiaires en nutrition. Le Centre de lecture et d'écriture de Montréal dont la mission est de «lutter contre l'analphabétisme, défendre les droits et l'apprentissage du code écrit pour améliorer les conditions de vies des personnes peu scolarisées», a tenu un Café internet sur la scène du Resto. Cette activité a été appréciée par plusieurs de nos dîneurs.

### **Description de la clientèle**

La clientèle de notre restaurant est composée de gens aussi bien du Plateau Mont-Royal que des autres quartiers de Montréal et même de la Rive-Sud et de la Rive-Nord. Nous accueillons également des gens de passage au Québec, parfois même de l'extérieur du Canada, venant visiter des clients réguliers. Les hommes sont en majorité (environ 75%) et la moyenne d'âge est d'environ 45 ans. Personnes retraitées, travailleurs du Plateau, familles, étudiants, nouveaux arrivants, hommes et femmes éloignés du marché du travail se côtoient chaque jour. Plusieurs sont en situation de précarité : problématiques en santé mentale ou physique, isolement social, difficultés financières, situation d'itinérance, etc. Les gens se croisent, socialisent et tissent des liens. Le restaurant devient pour plusieurs un endroit rassurant suscitant un sentiment d'appartenance.

---

### **Quelques témoignages de nos dîneurs**

*« Au Resto Plateau, j'ai appris la solidarité, la bonne bouffe à bon prix, la pondération du service offert et la complicité lors des parties d'échec. »* Claude GOULET

*« On vient placoter avec le monde. Normalement quand tu vas manger au restaurant, tu rencontres personne. Ici on jase avec le monde, c'est plus intéressant. »* ANONYME

*« Le personnel est accueillant, chaleureux, à l'écoute. Je ne manque pas mon dîner ici ! »* M.B.

---

### **Le service traiteur**

.....  
**L'**OBJECTIF principal du service traiteur du Resto Plateau est de générer des revenus qui sont réinvestis au profit de notre mission d'insertion sociale et professionnelle. Il permet également de créer des emplois et de servir de plateau de travail pour nos travailleurs en formation qui peuvent ainsi vivre une réelle

expérience de travail.

Le service traiteur a servi 22 000 repas pour différents clients cette année en plus de 16 000 repas pour nos contrats destinés à des garderies. Les mets sont préparés par les travailleurs en formation coordonnés par des responsables en cuisine.

## Un nouveau contrat

Nous sommes heureux de pouvoir compter sur un nouveau client, l'organisme Répit-Providence. Cet organisme accueille, durant de courts séjours, des enfants vivant des situations problématiques avec leurs parents. Il permet aussi aux parents de prendre une pause et de sortir du quotidien en leur offrant des répits. Son objectif est d'assurer le bien-être des enfants.

## Belle nouvelle ! Reprise d'un contrat

Nous avons eu le plaisir de renouveler un contrat qui avait pris fin en 2015. Nous faisons à nouveau affaire avec le Service de Police de la Ville de Montréal. Ce contrat nous a permis de créer un nouveau poste de cuisinière au service traiteur. Le SPVM peut profiter de sandwiches, muffins, galettes, jus qui lui sont livrés régulièrement dans la semaine.

## Le virage vert va bon train

Dans notre dernier rapport annuel, nous annoncions un virage écoresponsable au service traiteur. Voulant tenir compte de principes de respect à long terme de



l'environnement, nous servons maintenant tous les petits déjeuners, les buffets et les bouchées cocktail dans des plateaux de service en bois et des assiettes de porcelaine. D'après les commentaires de nos clients, la présentation visuelle est nettement différente, et même remarquable ! Cette démarche a en outre servi à faire une économie de quelques milliers de dollars.

## L'action communautaire et Resto Plateau

**I**DÉALEMENT, l'action communautaire sert et mène à des actions humaines, dans le but de maintenir ou d'améliorer le mieux-être des citoyens. L'action communautaire est au cœur de la raison d'existence de notre organisme. Voilà déjà 25 ans que Resto Plateau travaille à combattre la pauvreté et l'exclusion sociale, avec et pour la communauté du Grand Plateau et du Grand Montréal. La présente rubrique à propos de l'action communautaire a pour but de vous faire connaître nos actions et nos activités.

### Le volet famille

Nous l'entendons dans les médias, nous le lisons dans les recherches sociales et surtout nous écoutons les familles qui nous en parlent : il est de plus en plus difficile de se nourrir convenablement. On ne peut pas « couper » dans le prix à payer pour son logement mais, malheureusement, on peut réduire le budget réservé à son épicerie. L'insécurité alimentaire est une préoccupation de tous les jours et ce, même en plein quartier cossu. Bien que l'offre alimentaire soit abondante dans le quartier (épicerie fine, etc.), elle demeure peu acces-

sible pour des familles à faibles revenus.

Rare est l'occasion d'aller au restaurant pour une famille, qu'il en relève de la précarité économique et/ou de la peur de déranger les autres. Voilà pourquoi Resto Plateau est fier d'accueillir les familles au sein de son restaurant populaire et communautaire. Celles-ci s'y sentent bien accueillies, et ce, tout autant de la part du personnel permanent que par les autres dîneurs et dîneuses. Les familles du quartier égayent l'ambiance du restaurant populaire et nous leur en sommes reconnaissants.

Les membres de la Table de concertation « Autour des familles du Grand Plateau » ont décidé à l'hiver 2017, dans le cadre du renouvellement des argents SIPPE (Services en périnatalité et petite enfance), d'octroyer une somme d'argent à l'achat de billets pour offrir aux familles dans le besoin des repas à notre restaurant populaire. Nous saluons cette initiative qui a pour but de répondre, en partie, au besoin de sécurité alimentaire des familles du quartier ainsi qu'à leur besoin non moins important, de sortir, de rencontrer des gens, de jaser, de socialiser !



## **Magasin solidaire**

Voilà déjà plus de 5 ans que le Magasin solidaire travaille à maintenir ce beau projet porteur d'espoir, de dignité et de bons aliments à prix modiques et stables.

Huit Magasins solidaires ont été tenus dans des organismes communautaires (Dîners St-Louis/Projet Changement/Resto Plateau), dont trois événements extérieurs en partenariat avec des organismes du milieu. Pour chaque épicerie, nous recevons, en moyenne, 130 personnes ou ménages. En plus des huit épiceries « régulières », deux autres se sont tenues dans deux HLM pour aînés. Enfin, nous avons connu pour la première fois un Magasin solidaire de type « Marché de Noël ».

Le Magasin solidaire tient à souligner la collaboration et la participation de ressources du milieu pour chaque tenue d'épicerie. Ces partenariats sont au cœur des valeurs du projet, car au-delà d'offrir des aliments de base pour nourrir les gens, nous misons tout autant sur la nourriture « sociale ». Nous entendons par cela de faire connaître les organismes du milieu et les services qu'ils offrent aux citoyens. Aussi, grâce à l'espace du café citoyen, la socialisation bat son plein le temps d'un café ou lors des découvertes culinaires du kiosque de dégustations.

Ainsi, à chaque épicerie, on trouve des présentations et des animations sur différentes thématiques (culturelle, alimentaire, consommation, ressource du milieu). Le Magasin solidaire est plus qu'un endroit où l'on vient acheter des denrées alimentaires, c'est un espace citoyen, qui se veut chaleureux et convivial et où les apprentissages sont valorisés. Pour ce faire, nous avons créé un centre de documentation (disponible sur place et via les liens de la page Facebook). Les enfants sont les bienvenus, on y retrouve un « coin enfants » où là aussi, l'animation est au rendez-vous.

Nous avons remarqué, après plus de cinq ans d'existence, que le Magasin solidaire contribue à faire diminuer les préjugés et les idées préconçues à l'égard des personnes appauvries. Car, entre autres, les citoyens qui viennent au MS sont des clients qui achètent leur nourriture, ils ne la quémandent pas. Bien que ces personnes soient à faibles revenus, elles peuvent choisir les aliments qu'elles jugent nécessaires au maintien de leur santé et qui répondent à leurs goûts.

Enfin, le Magasin solidaire est une épicerie du cœur où les rapprochements interculturels et intergénérationnels sont au rendez-vous. C'est aussi une occasion pour

les travailleurs en formation de RP de vivre une expérience concrète de solidarité et de citoyenneté active dans le cadre de leur formation d'aide-cuisinier.

## **Tables de concertation, comités de travail et conseils d'administration**

L'équipe de travail du Resto Plateau participe activement à différentes tables de concertation du quartier. Voici lesquelles : Autour des familles Grand Plateau; Alliances troisième âge; Corporation de développement communautaire Action solidarité du Grand Plateau (CDC ASGP). Nous sommes aussi présents au comité de l'opérationnalisation du Magasin solidaire et au nouveau comité en sécurité alimentaire du Grand Plateau, sans oublier celui de l'itinérance Grand Plateau. Enfin, nous sommes présents dans les conseils d'administration de quatre organismes : Alliances 3e âge Grand Plateau; Commerce solidaire; CDC ASGP; Centre de services communautaires du Monastère.

La participation aux différentes instances de concertation dans le quartier s'avère une prémisses de base pour l'action sociale de Resto Plateau. Peu importe où se situe notre présence, cela nous permet de partager nos forces, nos expertises, nos installations, nos enjeux, etc. On le sait, l'union fait la force et nous tenons à participer activement à ces forces collectives. Favoriser la collaboration avec les concertations, les réseaux et les partenaires, c'est ça entre autres l'action sociale de Resto Plateau !

## **Austérité et citoyenneté active**

Voilà déjà quelques années que nous participons au mouvement communautaire qui conteste les mesures d'austérité, dans le cadre de la campagne nationale de la grève sociale unitaire, « Engagez-vous pour le communautaire ».

Cette année, nous avons amélioré notre mobilisation en interpellant tout le personnel permanent, en plus des travailleurs en formation et des dîneurs et dîneuses du restaurant populaire. Nous trouvons important de participer à ce mouvement de contestation et de revendications dans un contexte où nous-mêmes combattons la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le but de notre mobilisation était de conscientiser les gens face aux enjeux politico-économiques actuels. Nous voulions aussi leur permettre de s'exprimer soit en écrivant des témoignages, soit en faisant des pancartes pour la grande manifestation du 9 novembre 2016.

Dans cette lutte, Resto Plateau s'est aussi joint à un comité qui a vu le jour lors d'une Assemblée régulière de la CDC ASGP (Corporation développement communautaire Action solidarité du Grand Plateau) qui était composé du Comité logement Plateau Mont-Royal, de la Table Autour des familles du Grand Plateau et de Resto Plateau.

Nous retenons, entre autres, de cette mobilisation toute l'importance de faire des ateliers d'éducation à la citoyenneté avant d'aller revendiquer dans la rue, de rester à l'affût de l'actualité, des revendications et de s'unir aux groupes ou associations du quartier.

### **Centre de lecture et d'écriture (CLÉ) et le Café internet du restaurant populaire**

Quelle belle surprise pour nos dîneurs et dîneuses du restaurant populaire, nous avons eu la chance d'offrir à nouveau un « Café internet » ! Grâce à la générosité du CLÉ et de ses ressources matérielles et humaines, les dîneurs de RP ont pu bénéficier de bons conseils de navigation tout en y retirant beaucoup de plaisir. Resto Plateau est reconnaissant du partenariat établi avec l'équipe du CLÉ, merci encore !

### **Partage des expertises auprès des groupes communautaires**

L'accueil et le partage des expertises entre groupes communautaires est un aspect fondamental et une préoccupation au sein de l'équipe communautaire de RP. Nous croyons que le partage des expertises est un incontournable qui sert à l'ensemble des communautés de pratiques et qu'il relève d'une solidarité que nous souhaitons naturelle et accueillante !

L'équipe du communautaire est donc amenée à recevoir mais aussi à visiter des organismes, dans les buts de stimuler nos pratiques sociales et de nous assurer d'une bonne connaissance mutuelle de nos organisations respectives.

### **Des liens communautaires au service des travailleurs en formation et des dîneurs-dîneuses de Resto Plateau**

Savez-vous que Resto Plateau offre un service de références tout autant aux dîneurs qu'aux travailleurs en formation? Ce service quasi « invisible » est d'une importance majeure dans la vie des gens.

Parfois, une bonne référence au bon moment fait en sorte que, par exemple, une personne évitera l'éviction de son logement. Tandis qu'une autre pourra trouver

une garderie et regagner l'espace du travail ou retourner aux études. L'aidant naturel pourra trouver un groupe de soutien et le nouvel arrivant, un groupe communautaire d'accueil. Peu importe le type de référence requis, ce service aide toujours à combler un besoin et à améliorer la qualité de vie des citoyens et citoyennes. Le service de références sert et nourrit le processus de prise de pouvoir des personnes référées sur leur propre vie, face aux nombreux défis qu'elles rencontrent tous les jours. Enfin, ce service est quasi invisible parce que nous croyons au respect de la personne; la discrétion est donc de mise et l'éthique, au rendez-vous de la citoyenneté active !

### **Les perspectives**

Quand arrive le temps de faire le bilan des activités de Resto Plateau, nous réalisons toute l'ampleur de nos implications et de nos engagements envers la communauté. Et l'un des enjeux majeurs est d'arriver à bien évaluer ce qui doit être maintenu comme tel, versus ce qui doit être amélioré et/ou peaufiné; il faut enfin savoir évaluer et reconnaître ce qui est terminé. Car, tout comme les saisons, nous sommes soumis à des cycles de développement social et communautaire en lien avec les besoins des gens, qui eux-mêmes, sont en constante évolution.

La participation de Resto Plateau aux différentes tables, comités et conseils d'administration du grand Montréal, nous permet entre autres, de rester vigilants face à l'évolution des besoins des gens, et arrimés aux enjeux politiques et économiques actuels. Des défis, il y en a vraiment beaucoup et pour tous les goûts !

En plus de maintenir ses activités actuelles, Resto Plateau compte s'impliquer face à la première politique de développement social de la Ville de Montréal, intitulée « Montréal de tous les possibles ! ». Les buts de cette nouvelle Politique de développement social de la métropole seront de relever plusieurs défis, notamment ceux de la pauvreté (logement, alimentation, itinérance), des changements démographiques (vieillesse, intégration des immigrants, etc.), de la réussite éducative et de l'emploi (formation, insertion, réussite scolaire, etc.), de la transformation des quartiers ainsi que du vivre-ensemble et de la lutte à l'exclusion, l'isolement et la discrimination.

Enfin, nous comptons rester à l'affût de tout ce qui touche et concerne la sécurité et l'autonomie alimentaire, en particulier de l'évolution du Conseil des politiques alimentaires (CPA) de la Ville de Montréal.

## Les résultats financiers

---

La fin du redressement annoncée cette année trouve sa source dans l'équilibre des finances qui a été retrouvé. Cependant, l'équilibre financier de tout groupe communautaire n'est jamais figé dans le temps.

Le facteur le plus courant de déséquilibre pour un OBNL demeure la perte de dons ou de subventions, en tout ou en partie, et l'absence d'indexation de celles-ci. D'autres éléments peuvent également intervenir pour modifier cet équilibre. Mentionnons la perte de contrats spécifiques, la perte générale de clientèles, un mauvais positionnement, de mauvais investissements, etc.

Une série de facteurs influe donc sur cet équilibre et amène quelquefois une rupture qui oblige le groupe à se recomposer. Cette recomposition peut forcer la fin de certains services, l'abandon de certaines clientèles, la fin du développement, etc.

Heureusement dans notre cas, la mission et les services qui s'y rattachent ont été préservés.

Voyons maintenant quelques éléments qui nous semblent importants de mentionner au sujet de l'année écoulée :

Au niveau des subventions, nous avons eu une hausse de 60 000 \$ de notre financement provenant d'Emploi-Québec. Ce qui porte notre financement des activités d'insertion à un peu plus d'un million de dollars. Le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) est indexé annuellement. Les autres subventions sont demeurées au même niveau.

Au niveau des revenus autonomes, les revenus ont augmenté légèrement en cuisine centrale, au traiteur et aux Terrasses de l'Hibiscus. Une excellente nouvelle est venue du renouvellement, au 1er avril 2017, du contrat de production de repas légers pour le service de Police de la Ville de Montréal (SPVM). Pour rappel, nous avions perdu ce contrat il y a deux ans, ce qui avait eu un impact important sur nos finances.

Cette année, nous avons commencé à voir le plein effet du contrôle de nos dépenses. Rappelons que nous avons diminué la semaine normale de travail de 40 à 37,50 heures et que les coûts en matières premières sont suivis avec régularité. La téléphonie, l'internet, les photocopieurs, le gaz, les rebuts, les assurances ont fait l'objet de notre attention. Ceci s'est traduit par des baisses de coûts significatifs.

Ceci nous a permis de verser, au cours de l'année écoulée, un boni de 2,5 % à nos employés permanents et à cotiser au REER des personnes admissibles.

Malheureusement, nous avons encore dû payer, cette année, des frais d'avocats pour défendre deux administrateurs poursuivis par d'anciens administrateurs. Pour rappel, cette poursuite est liée à une fraude qu'a connue Resto Plateau en 2011-2012. Le coût total pour Resto Plateau de cette action en justice se chiffre maintenant à 118 000 \$ soit un montant équivalant au montant de la fraude (117 000 \$).

---

### un aperçu du budget 2017-2018

La vision qui sous-tend le budget de cette année s'articule autour des éléments suivants :

- Nos revenus actuels couplés au contrôle des dépenses nous permettront de générer un surplus en fin d'année.
- Ce surplus sera réinvesti en bonis aux employés, en immobilisation et en fonds de roulement.
- Ce budget nous permettra de maintenir complètement nos services et nos opérations au niveau actuel.
- Nous serons en mesure, de plus, d'investir dans la rénovation de la grande salle à manger (plancher, peinture, éclairage) et dans la cuisine centrale (plonge, drains, plancher).
- Nous sommes toujours en développement de nos communications et de la mise à jour des outils de communication.
- Nous continuerons à investir pour développer nos revenus liés à la collecte de fonds.
- Nous pourrions commencer à développer un projet d'employabilité pour des personnes fort éloignées du marché du travail.
- Nous augmenterons la formation de l'équipe de travail pour nous assurer d'être à jour autant en intervention qu'en production.
- Nous avons prévu consacrer 18 000 \$ pour continuer à défendre les administrateurs poursuivis.

## Le 25<sup>e</sup> anniversaire de Resto Plateau – un suivi à mi-parcours

---

**A**U SEIN DU MONDE ASSOCIATIF, nous voyons, depuis des années, se multiplier les activités qui rappellent les anniversaires de création d'organisations ayant pour mission le service à la collectivité ou aux personnes. Ces organisations du monde associatif datent maintenant de 20, 30, 40 ans et même plus. C'est dire comment nos collectivités se sont donné, pendant ces décennies, des moyens, des outils pour agir sur plusieurs problématiques sociales.

Ce phénomène rappelle aussi l'apport fondamental des efforts collectifs qui sont coordonnés et inscrits dans la durée au sein du monde associatif. Sans dénigrer les initiatives individuelles ponctuelles, nous devons reconnaître que lorsqu'une personne ou une collectivité a besoin d'aide à plus long terme, seules les politiques publiques et les organisations du monde associatif sont en mesure d'y répondre adéquatement.

Ce 25<sup>e</sup> anniversaire se veut un moment de pause, de réflexion, mais aussi un temps de fête et l'occasion d'aller

à la rencontre de toutes les parties prenantes de notre organisation.

Ainsi, nous avons débuté notre année de célébration par un dîner qui en soulignait la fondation. Ce dîner a eu lieu fin janvier 2017 avec l'offre de nos repas les plus populaires au prix d'antan de 2,00 \$, et agrémenté d'un montage photo et d'une tournée de "cupcakes". En avril 2017, lors de notre souper de collecte de fonds, nous en avons profité pour remercier nos bénévoles et ceux qui nous soutiennent financièrement.

En septembre 2017, lors de la journée de l'assemblée générale annuelle, nous réunirons nos partenaires pour discuter « développement de projets ». Juste avant l'assemblée, nous prendrons un moment avec nos membres pour souligner ce quart de siècle de notre organisation. De plus, en octobre 2017, une fête de retrouvailles réunira les employés et travailleurs en formation de même que les anciens.

Enfin, notre dîner de Noël sera l'occasion de clore en beauté l'année de notre 25<sup>e</sup>!



## *Remerciements à nos bailleurs de fonds et à nos donateurs*

*Nous remercions 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, le député provincial de Mercier Amir Khadir et l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal, *pour le volet action communautaire et lutte à la pauvreté et l'exclusion*

Caisse populaire Desjardins du Mont-Royal, *pour son soutien à l'action communautaire*

Emplois d'été Canada

Nos donateurs individuels et corporatifs

M. Pierre Arcand, ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles

Mme Dominique Anglade, ministre de l'Économie, de la Science et de l'Innovation

Mme Julie Boulet, ministre du Tourisme

M. Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux

M. Bernard Sanschagrin, *pour sa collaboration à titre de graphiste.*

