

# Le Feuilleté

du Resto Plateau « Le resto de la confiance »

N° 27  SEPTEMBRE 2018

## Rapport Annuel d'activités

# 2017-2018

*Une saveur d'espoir et de solidarité*

### *La mission du Resto Plateau*

**L**E 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.



**RESTO PLATEAU** ❖ 4450, rue St-Hubert, bureau 235, Montréal (Qc) H2J 2W9  
Téléphone : (514) 527-5997 ❖ Télécopie : (514) 527-5965 ❖ [www.restoplateau.com](http://www.restoplateau.com)



## Mot du président

CETTE ANNÉE s'est terminée encore une fois avec un surplus budgétaire. Cela signifie, entre autres, que la gestion des finances s'est faite de manière à ce que toutes les dépenses soient pertinentes et contrôlées.

Je tiens à souligner que, pour l'atteinte et la continuité de ces résultats, le directeur général a su établir un climat de travail et d'équipe qui permette d'impliquer et de responsabiliser tous ses gens.

Resto Plateau a une mission et une place importantes dans la réalité de Montréal en ce qui concerne la problématique de la sécurité alimentaire. Nous jouons aussi un rôle de premier ordre dans la formation et l'intégration de travailleurs et travailleuses au marché du travail.

La tâche du conseil d'administration est de veiller à ce respect de la mission et de s'assurer que les mesures soient prises pour que la pérennité de Resto Plateau ne soit plus jamais en péril. Je suis convaincu aujourd'hui que nous avons fait ce qu'il faut et que Resto Plateau jouera encore longtemps son rôle auprès de nos clientèles.

Les réalisations de Resto Plateau ont été nombreuses cette année et elles vous sont, comme d'habitude, dévoilées dans ce bilan annuel. Cela fait partie de la reddition de compte que nous faisons à l'assemblée générale annuelle et nous sommes tous très fiers de vous les présenter ici.

Le conseil d'administration s'est rencontré de façon régulière pendant toute l'année pour faire le suivi des rapports financiers, des activités et de leurs résultats ainsi que des projets en développement.

Lorsque le directeur général nous a annoncé son départ pour une retraite bien méritée, le conseil d'administration a mis en place un comité de réflexion afin de déterminer nos besoins actuels et futurs dans le but de choisir une

nouvelle direction.

Un comité a été formé et un processus de sélection a été lancé. Ce travail s'est avéré précieux et a permis de recruter notre nouvelle directrice générale, Geneviève Charbonneau. Nous lui avons confié le mandat de diriger efficacement et harmonieusement Resto Plateau dans la poursuite de sa mission.

Je veux remercier Gilles Trépanier pour tout le travail réalisé lors des dernières années. Il a su œuvrer en équipe avec tout le personnel et avec le conseil d'administration. Nous lui en serons à jamais reconnaissants. Il a rempli avec succès son mandat qui était d'assurer le redressement financier de Resto Plateau pour lui permettre de reprendre sa place au sein de la communauté. Mission accomplie...

Le conseil d'administration et la nouvelle directrice vont travailler en collaboration afin d'assurer la poursuite de nos activités et la pérennité de l'organisation.

Nous sommes aussi sensibilisés aux enjeux portés par les organismes qui travaillent avec les gens ayant des besoins particuliers. Notre implication et notre participation vont donc se poursuivre autant avec les différentes tables de concertation qu'avec certains organismes, par le développement de projets particuliers.

Cette année encore, 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 sortant, la nouvelle directrice générale, les gestionnaires et tous les employés pour leur implication personnelle et professionnelle à réaliser la mission de Resto Plateau auprès de ses diverses clientèles.

Michel ST-ARNAUD  
Président

## Nos administrateurs pour l'année 2017-2018

Nicholas BRASSARD – départ le 13 octobre 2017

Geneviève CHARBONNEAU – départ le 23 mai 2018

Aimé CHARTIER, secrétaire

Marie-Josée DEIT

Johanne LAMBERT, vice-présidente – départ le 27 novembre 2017

Lise RENAUD, trésorière

Normand ROY

Michel ST-ARNAUD, président

Guylaine THAUVEITE

Gilles TROTTIER

## Mot de la direction générale

CETTE ANNÉE la rédaction se fera à quatre mains. En effet, lors de l'année 2017-2018 la direction générale a fait l'objet d'un changement. Ce changement s'est effectué dans le cadre d'une planification par le conseil d'administration. La volonté du conseil d'administration mettait clairement de l'avant une transition dans la continuité de la vision développée et approfondie depuis 6 ans.

Comme directeur en fin de mandat, je suis content du chemin parcouru depuis avril 2012, date de mon entrée en fonction. Au-delà du redressement financier et de la gestion de certains dossiers difficiles (fraude, poursuites, perte de contrat, etc.), cette période a permis de réfléchir à la mission de Resto Plateau dans ses multiples déclinaisons. Suite à ces réflexions, nous avons recentré notre activité traiteur, nous avons positionné clairement notre restaurant populaire, nous avons également poursuivi et amélioré nos interventions en insertion socioprofessionnelle. Enfin, nous sommes en plein redéveloppement de nos actions en sécurité alimentaire.

Tout ce travail a été possible grâce à l'engagement du conseil d'administration, au travail acharné de l'équipe et aussi parce que nos partenaires ont continué à croire à l'importance de notre mission et ont été sensibles aux efforts que nous avons déployés pour redresser la situation.

Les années qui viennent seront marquées par des défis à relever qui seront différents de ceux des 6 dernières années, mais qui exigeront un labeur constant et une grande détermination autant du conseil d'administration, de l'équipe de direction que de l'équipe de travail. Mais avec l'appui du milieu et de nos partenaires, Resto Plateau y arrivera.

Je termine en saluant les nombreux membres de Resto Plateau ainsi que les dîneurs et dîneuses qui ont égayé de nombreux repas du midi et qui m'ont fourni beaucoup de matières à réflexion.

Gilles TRÉPANIER  
*Directeur général sortant*

LA DIRECTION générale ayant fait l'objet d'un changement cette année, la rédaction se fera à quatre mains.

Comme partenaire et vice-présidente de Resto Plateau en fin de mandat, j'ai été heureuse d'avoir eu la chance de côtoyer Gilles Trépanier et je tiens à saluer tout le travail qu'il a accompli. En effet, son implication sociale et son dévouement ont été remarquables. Le fait que le redressement financier ait été accompagné de ses joyeux sifflements a permis d'alléger le déficit en même temps que l'atmosphère. Aussi à l'aise pour discuter avec les dîneurs qu'avec les bailleurs de fonds, M. Trépanier m'a beaucoup impressionnée par son humanisme et sa sociabilité.

Comme nouvelle directrice générale, je ne peux que le remercier car après l'ère du redressement arrive celle du développement. En effet, Gilles a su rétablir la situation financière de Resto Plateau et mettre en place des mécanismes de saine gestion pour sécuriser l'avenir de

l'organisation. Grâce à lui, le Resto Plateau peut enfin se redéployer.

Bien que plusieurs défis soient encore à relever, j'entame mon mandat avec enthousiasme et détermination car je crois profondément en l'importance de la mission de Resto Plateau. Si je peux manifester cette confiance en l'avenir, c'est que j'ai aussi la chance de pouvoir compter sur une équipe formidable qui a su tenir à bout de bras le Resto Plateau pendant ces années difficiles. De plus, je suis entourée d'un conseil d'administration fort compétent et je veux remercier ses membres pour leur grande disponibilité. Resto Plateau, c'est avant tout un organisme à visage humain, et ce sont toutes les personnes qui s'y rattachent – partenaires, dîneurs, bénévoles – qui en font une organisation aussi solide.

Geneviève CHARBONNEAU  
*Directrice générale*

## Membres du personnel de Resto Plateau pour l'année 2017-2018

Isabelle ARBOUR, cuisinière

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 formation – 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, assistante comptable

Denyse CADIEUX, livreuse

Cintya CERVANTES, aide cuisinière

Geneviève CHARBONNEAU, directrice générale – arrivée en juin 2018

Karine DAIGLE, chef formatrice – théorie et pratique

Myke DAIGNAULT-LABARRE, Emploi Été Canada – intervenant en santé-sécurité

Mélanie DORAIS, coordonnatrice des ventes – service traiteur

Tatiana DROUIN, intervenante psychosociale

Julie FLYNN-ROBITAILLE, chef responsable de la production – service traiteur

Isabelle GAUTHIER, conseillère en insertion sociale

Jean-Philippe GAY, intervenant psychosocial

Nahed KOUZY, aide cuisinier

Lévis LAVOIE, directeur de production

Jacques LÉGER, aide cuisinier

Patricia LEGRAS, cuisinière

Louise LEROUX, cuisinière

Jhoane LOUIS, formatrice – cuisine centrale

François MARCIL, livreur

Lise MOLIÈRE, conseillère en insertion sociale

Fatima NECHNICHE, conseillère en communication

Thi Ngoc NGUYEN, aide-cuisinière

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

Sophie PLANTE, chef sociale

Myrlande POLYNICE, aide-cuisinière – Hibiscus

Friedrich RANDRIAMIAKATRA, formateur pratique – Hibiscus

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

Gilles TRÉPANIER, directeur général – départ en juin 2018

Gilles TROTTIER, chef formateur – théorie et pratique

Éloïse TRUDEL, intervenante communautaire et responsable des bénévoles

Sandra VALADE, conseillère en formation et développement de partenariats



## *Nos partenaires*

Accès-Travail  
Alliances 3<sup>e</sup> Âge Grand Plateau  
Amir Khadir, député provincial de Mercier  
Association québécoise des personnes aphasiques  
Carrefour Jeunesse-Emploi  
Carrefour Relance  
Carrefour Saint-Eusèbe  
Centre d'Accueil et de Référence sociale et économique pour Immigrants  
Centraide du Grand Montréal  
Centre d'appui aux communautés immigrantes  
Centre de communication adaptée  
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme  
Centre de lecture et d'écriture  
Centre de main-d'oeuvre OPEX  
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  
Centre N A Rive  
Centres locaux d'emploi  
Collectif des entreprises d'insertion du Québec  
Commerce Solidaire  
Corporation de développement communautaire Action Solidarité Grand Plateau  
Emploi-Québec  
Garderie La Pirouette  
Garderie La Rosée  
Groupe Conseil Saint-Denis  
Groupe L'entre-Gens  
Groupe le premier jour  
Groupe plein emploi  
Hélène Laverdière, députée fédérale de la circonscription de Laurier – Sainte-Marie  
Horizon Carrière  
Inter-Loge  
La Boussole  
La Maison du Père  
Lavery  
L'École des métiers de la restauration et du tourisme de Montréal  
L'Hirondelle  
Magasin solidaire  
Maison Marguerite  
Maison Plein Cœur  
Moisson Montréal  
Mouvement pour l'intégration et la rétention en emploi  
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  
Opération placement jeunesse  
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  
Le Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes au travail  
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

## Le secteur de l'insertion sociale et professionnelle

« Lorsque j'ai reçu l'appel approuvant mon entrée au Resto Plateau, je savais que j'allais vivre une expérience inoubliable. Le Jour J a été le jour de panique. Tous ces nouveaux visages, ce nouveau monde... Avais-je vraiment ma place parmi eux? N'étais-je qu'un imposteur?

Heureusement, mes doutes et mes peurs ont été effacés grâce à la superbe équipe qui nous a accueillis. Que ce soit les Chefs, les intervenants, les conseillers ou les directeurs, chaque geste et parole nous ont fait comprendre que si nous étions arrivés où nous étions, c'est que nous l'avions mérité. Que nous faisons partie de la famille.

Famille. C'est ce que nous étions maintenant, car ces visages qui m'étaient avant étrangers sont devenus des visages de confiance, les visages de mes collègues, mes amis. Et ensemble nous avons fini notre parcours, fiers et avec un lien plus fort que jamais.

Je n'oublierai jamais cette expérience. Cette expérience qui m'a aidée à rallumer la flamme d'une de mes passions.

Merci beaucoup. »

Marylyne M. groupe 96

MARYLYNE fait partie des 96 personnes qui ont intégré le programme d'insertion au métier d'aide de cuisine de Resto Plateau. Comme elle, ses collègues ont candidaté pour se former au métier d'aide de cuisine et pour bénéficier de « ce petit plus » qui fait la différence entre une entreprise classique et les entreprises d'insertion.

En effet, Resto Plateau n'est pas une entreprise comme les autres, il porte la mission globale d'accompagner les participants pour qu'ils puissent s'insérer durablement sur le marché du travail, en proposant des enseignements de base en cuisine, une expérience réelle de travail et un accompagnement personnalisé. L'expérience du Resto Plateau transforme le parcours de vie!

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 2017-2018, 96 participants ont intégré le programme d'insertion et 1 personne a été réadmise.

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 :

### Les apprentissages théorique et pratique du métier d'aide de cuisine (conduits par les formateurs)

Le volet théorique vise le développement de connaissances et de compétences liées au métier d'aide de cuisine. Les participants sont en situation réelle d'emploi et ils pratiquent au plus proche du réel le métier. (13 semaines de formation théorique suivies de 14 semaines de formation pratique en immersion sur 2 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. Ils 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 2017-2018, afin de mener à bien les missions d'insertion portées par le Resto Plateau, en plus des activités quotidiennes, l'équipe a :

- ◇ Renforcé le partenariat externe. L'entreprise d'insertion compte plus de 200 partenaires avec lesquels elle a des contacts réguliers. Ces partenaires réfèrent de potentiels

candidats au programme d'insertion, ils sont également des organismes ressources concernant des thématiques spécifiques abordées en accompagnement personnel et social. Nous avons également développé un lien de partenariat avec des organismes auxquels nous pouvons référer des candidats non sélectionnés sur le programme afin de leur offrir un service plus adapté à leur besoin. Et plus de 500 employeurs font partie de notre banque de contacts pour la mise en place de stages et de recherche d'emploi.

- ◇ Créé un comité de travail en santé et sécurité. La prévention des risques d'accident au travail a été au cœur des réflexions de cette année. Plusieurs réunions se sont tenues et le comité œuvre à la mise en place d'actions favorisant un environnement de travail sécuritaire. La documentation de prévention a été réévaluée, certains équipements ont été améliorés et des actions spécifiques vont être mises en place comme des ateliers d'entraînement physique enseignant des méthodes de travail ergonomiques.
- ◇ Révisé le système d'évaluation du parcours d'insertion des travailleurs en formation. Un nouvel outil de suivi de progression de l'acquisition des attitudes et des aptitudes attendues en milieu professionnel est en cours d'élaboration. Il permettra de mesurer au plus proche la courbe de progression et d'ajuster le plan d'accompagnement personnel et professionnel.

◇ A aussi mis l'accent sur la formation des employés permanents. Au cours de l'année, les employés ont pu bénéficier de formation sur des sujets au cœur de leur pratique tels que la formation de premiers secours, des techniques d'animation en groupe, la mobilisation des participants peu motivés, l'interculturalité en milieu professionnel, le travail collaboratif en équipe, « intervenir sans s'épuiser », la légalisation du cannabis dans un contexte d'employabilité.

## *L'année 2017-2018 en chiffres*

(Du 1<sup>er</sup> juillet 2017 au 30 juin 2018)

Pour l'année 2017-2018, nous avons poursuivi nos actions d'insertion avec succès en réalisant les cibles d'admission des nouveaux participants à hauteur de 100 %.

Les cibles d'admission des participants ayant un statut de prestataire de la sécurité du revenu ont été réalisées à hauteur de 105 %.

En ce qui concerne les résultats d'impact, 66 personnes ont intégré un emploi ou une formation après le parcours. La cible concernant les résultats a été atteinte à hauteur de 113 %.

Ces résultats ne seraient pas possibles sans le travail remarquable de l'équipe du Resto Plateau. L'équipe pluri-



disciplinaire travaille d'une manière rapprochée afin d'offrir un accompagnement personnalisé au plus proche des besoins et de la réalité des participants. L'implication et le sérieux des employés est à souligner et l'équipe de direction les félicite très sincèrement.

### ADMISSIONS DES PARTICIPANTS

Admissions prévues à l'entente :	96	100%
Nouvelles admissions obtenues :	102	
Périodes de probation non complétées :	06	
<b>Total des personnes admises après la probation :</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>
Réadmissions :	01	
<b>Total des participants :</b>	<b>97</b>	<b>101%</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>66</b>	<b>113%</b>
Fins de participation anticipées :	24	24%

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

#### Source de revenu :

Aide sociale :	45	47%
Assurance-emploi :	16	16%
Emploi :	02	2%
Sans soutien public :	33	35%
Total :	97	100%

#### Répartition par sexe :

Femmes :	75	77%
Hommes :	22	23%
Total :	97	100%

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

de 18 à 29 ans :	22	23%
de 30 à 44 ans :	49	51%
de 45 à 65 ans :	25	26%
Total :	97	100%

#### Profil migratoire :

Citoyens canadiens :	24	25%
Immigrants reçus :	73	75%
Total :	97	100%

## *Le bénévolat à Resto Plateau*

LE BÉNÉVOLAT à Resto Plateau c'est tout le temps et les services donnés à notre organisme par des gens d'une grande générosité. C'est l'implication de personnes qui se déplacent pour accomplir un travail consciencieux. Ce sont des gens qui :

- ◇ Travaillent à l'administration de Resto Plateau en tant que membres du conseil d'administration.
- ◇ Remplissent les déclarations d'impôts de clients et de membres du restaurant populaire.
- ◇ Servent les breuvages au restaurant à l'heure du midi.
- ◇ Assistent les membres de l'équipe lors de la journée de célébration de la fête de Noël destinée aux clients du restaurant.
- ◇ Servent les repas et les breuvages, vendent des billets de tirage, accueillent les invités et beaucoup plus à l'occasion des événements-bénéfice.
- ◇ Exécutent du travail de bureau léger.
- ◇ Effectuent des simulations d'entrevues auprès des travailleurs en formation en recherche d'emploi.
- ◇ Réalisent diverses autres fonctions essentielles à la structure de Resto Plateau.

96 personnes ont accompli 1286 heures de bénévolat dans la dernière année.

Un très gros merci à tous nos collaborateurs bénévoles qui s'engagent de leur plein gré à nous donner leur énergie et leur savoir-faire!

Vous êtes essentiels à notre organisme!





### **Le restaurant populaire c'est :**

- ◇ Le service de repas de qualité et équilibrés à 4 dollars (assiette principale, soupe, salade, dessert, pain et breuvage).
- ◇ Le croisement de trois secteurs importants de Resto Plateau : le service à la clientèle du restaurant (le secteur communautaire), la production de la cuisine du restaurant (ou cuisine centrale) et le secteur de l'insertion sociale et professionnelle. En résumé, c'est là que nos travailleurs en formation qui participent au programme d'insertion à l'emploi en cuisine d'établissement, assistés par nos chefs, préparent et servent les repas à nos dîneurs. C'est au comptoir de service que nos clients peuvent être en contact avec nos apprentis aide-cuisiniers et nos chefs.

### *Horaire du restaurant*

Nos heures de service de repas sont de 11h30 à 13h30. Les dîneurs peuvent profiter des lieux jusqu'à 14h30. Nous offrons des repas durant toute l'année, à l'exception du temps des fêtes de Noël pour un arrêt de deux semaines et des différents congés civiques.

### **Changements et acquisitions**

#### **Les rénovations en cuisine centrale en 2018**

Nous avons procédé à des rénovations importantes au sein de la cuisine centrale du restaurant. Cela a entraîné une fermeture du restaurant populaire durant tout le mois de janvier jusqu'à sa réouverture le 26 février. C'est sans gaieté de cœur que les responsables de Resto Plateau ont décidé d'arrêter le service des repas durant cette période. C'était

néanmoins un mal nécessaire. En effet, ces changements facilitent grandement le travail des employés et des travailleurs en formation. Ils contribuent ainsi à l'un de nos objectifs les plus fondamentaux : offrir à nos clients ce qu'il y a de mieux.

#### Les modifications apportées lors des rénovations:

- ◇ l'acquisition d'une nouvelle trappe à graisse qui possède un meilleur système, la rendant plus étanche et moins odorante.
- ◇ des nouvelles dalles d'évacuation qui facilitent l'entretien.
- ◇ un tout nouveau couvre-sol antidérapant en polymère dans la cuisine et les chambres froides qui simplifie le déplacement des chariots qui transportent les différents instruments de cuisine et les aliments.
- ◇ des étagères antirouille et faciles d'entretien favori-

sant une meilleure hygiène.

- ◇ de nouvelles étagères dans le garde-manger pour plus de place de rangement.
- ◇ un plafond suspendu refait à neuf et plusieurs petits problèmes de plomberie enfin résolus.
- ◇ le plancher de la salle du restaurant populaire repeint.

#### L'installation d'une télévision dans la salle communautaire du restaurant

Elle permet de faire circuler des informations sur nos activités destinées à la clientèle, nos menus, nos repas congelés de la semaine et divers renseignements d'intérêt général. Nous pouvons aussi présenter les photos de nos groupes de travailleurs en formation qui sont présents en cuisine. Nous affichons également des communiqués concernant tout le Centre des services communautaire du Monastère dont nous faisons partie.

### *Le restaurant populaire en chiffres*



## Le service à la clientèle du restaurant populaire

« Le Resto Plateau c'est merveilleux ! Le choix des repas est très bien, l'ambiance est bonne et il y a du monde sympathique ! »

Gaston

« D'abord, je suis vraiment reconnaissant envers l'équipe du Resto Plateau. Je suis nouveau à Montréal et du coup ma famille est en Colombie, donc je n'ai pas beaucoup de soutien. Grâce à Resto Plateau, j'ai presque fini ma formation – AEC en Technologie des médias et plateau de tournage. La vie étudiante est complexe et j'apprécie d'avoir un bon service ici. J'admire la gentillesse de l'intervenante communautaire qui aide tous les clients avec un bon sourire et une bonne énergie. J'aime les choix de repas. »

Henry

### Le service à la clientèle du restaurant populaire c'est :

#### ◇ Un accueil chaleureux et bienveillant aux clients qui fréquentent le restaurant.

Chacun au Resto doit se sentir le bienvenu. On doit profiter en tout temps d'une ambiance harmonieuse et conviviale. L'intervenante responsable de la salle communautaire à l'heure du midi salue cordialement les dîneurs lorsqu'elle les croise et s'informe des dernières nouvelles. Une grande partie de la clientèle est composée de clients réguliers. L'ensemble des gens de la salle forme une petite communauté où l'on se sent un peu comme en famille. La personne à la caisse, le bénévole au service des breuvages, les travailleurs en formation ou les chefs qui circulent dans la salle se plaisent à bavarder quelques moments avec les dîneurs qu'ils reconnaissent.

#### ◇ Un soutien moral et des références

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, procédures diverses pour des nouveaux arrivants, démarches d'emploi, support et référence pour des problèmes de dépendance à la drogue ou à l'alcool...

Ce sont plusieurs exemples de démarches pour lesquelles les clients viennent consulter l'intervenante communautaire. Cela leur permet d'avoir accès à des organismes dont ils n'auraient pas soupçonné l'existence.

Effectivement, 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 communautaires ou les établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux. L'intervenante sociale prête l'oreille aux confidences directement dans la grande salle ou convie ceux qui en ont besoin à des rencontres dans son bureau à l'extérieur des heures de repas. Après avoir analysé la situation de la personne et en avoir évalué le niveau de gravité, elle fait les démarches nécessaires pour permettre au client d'obtenir l'aide qui répond au besoin exprimé.

#### ◇ Une assistance 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. Cela lui permet de créer un lien particulier avec ces derniers qui sont souvent des clients réguliers.

#### ◇ Un support en cas de situations inhabituelles

L'intervenante sociale fait parfois un travail de médiation en cas de situations conflictuelles. Aussi, lors de blessures ou de malaises, elle peut apporter les premiers soins ou faire appel aux services d'urgence.

#### ◇ Des dépannages-repas

L'intervenante accueille quelquefois des gens qui n'ont pas les moyens de se nourrir. Ce sont souvent des personnes en état d'itinérance ou n'ayant peu ou pas de revenus. Elle leur remet un coupon-repas afin qu'ils puissent manger un repas complet et nutritif. Cela est possible entre autre grâce à l'appui financier du député provincial de Mercier, Amir Khadir. Resto Plateau finance également une partie de ces repas-dépannages. 845 repas ont été alloués pour l'année 2017-2018. Dans ces occasions, l'intervenante en profite pour parler avec le visiteur. Elle l'écoute avec empathie exprimer sa réalité et lui propose son appui s'il le désire.

#### ◇ Une collaboration avec Le Groupe communautaire L'itinéraire

L'organisme L'itinéraire, qui a pour mission de favoriser la réinsertion sociale de personnes en situation d'itinérance en leur proposant de produire ou de distribuer le magazine L'itinéraire dans la rue, renouvelle année après année une entente avec Resto Plateau qui nous permet de donner un repas aux camelots du journal qui se présentent à nous. Cette année 466 repas ont été offerts grâce à cette entente.

## ◇ Des activités destinées à la clientèle du restaurant populaire

Ces activités se déroulent à l'extérieur de Montréal et permettent aux clients qui y participent de sortir de la ville pour respirer le temps d'une journée l'air de la campagne. Accompagnés de la coordonnatrice des activités et intervenante communautaire, ils ont la possibilité de passer une journée à la cabane à sucre, à la cueillette de pommes ou dans un centre de plein air où ils peuvent faire pédalo, kayak, baignade, marche en forêt dans un site paradisiaque. 154 clients ont participé aux activités de Resto plateau pour l'année 2017-2018. Le coût de ces sorties est toujours très abordable.

## ◇ Une célébration de la fête 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 les intervenants de tous les secteurs de Resto Plateau sont impliqués dans le succès de cet événement : 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 l'assemblée a pu apprécier la musique de Johanne Bluteau, Richard Huet et Nicole Dumont. 58 bénévoles ont assisté l'équipe de Resto plateau en cette journée du 14 décembre 2017.

## ◇ Une Clinique d'impôt

La clinique d'impôt annuelle offre un service gratuit de production de déclarations d'impôt remplies par des bénévoles. Les gens qui sont inscrits à la clinique sont souvent dans l'impossibilité de s'offrir les services d'un comptable. 177 clients ont profité cette année des services de cinq bénévoles.

## ◇ Un coin famille et des prix spéciaux

Resto Plateau est heureux d'accueillir des familles au restaurant populaire. Un petit coin a été aménagé expressément pour les enfants. Ceux-ci profitent aussi d'un prix réduit pour leur repas : 1,75 \$ pour les enfants de 6 ans et plus, gratuit pour les 5 ans et moins ! Les femmes enceintes paient 3 \$. 257 femmes ont payé ce prix spécial pour l'année financière 2017-2018. **169 enfants ont mangé gratuitement.**

## Description de la clientèle

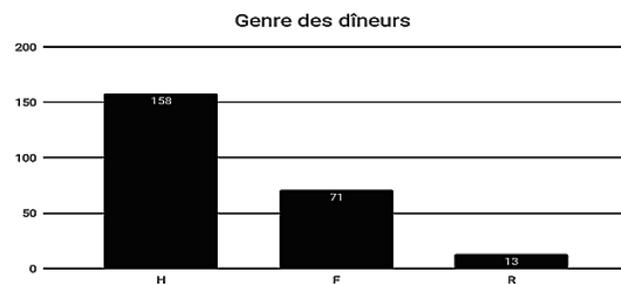
La clientèle de notre restaurant est composée de gens aussi bien du Plateau Mont-Royal que des autres quartiers de Montréal et même de la Rive-Sud et de la Rive-Nord. Nous accueillons également des gens de passage au Québec, parfois même de l'extérieur du Canada, venant visiter des clients réguliers. Personnes retraitées, travailleurs du Plateau, familles, étudiants, nouveaux arrivants, hommes et femmes éloignés du marché du travail se côtoient chaque jour. Certains 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.

## Un recensement auprès de la clientèle du restaurant en 2017

242 personnes ont pris part à un recensement réalisé au mois de juillet 2017. Cet exercice avait pour but de mieux connaître le profil des personnes dînant au Resto Plateau en les interrogeant à propos de leur genre, leur âge et leur code postal. Les codes postaux ont permis de connaître d'où viennent les dîneurs. Les dîneurs étaient libres de ne pas répondre aux questions. Ces informations brossent un portrait qui représente assez bien la clientèle de Resto Plateau mais le recensement devra être refait deux autres fois cette année pour pouvoir obtenir une description exacte.

## Genre des dîneurs

158 personnes se sont identifiées en tant qu'homme et 71 personnes se sont identifiées en tant que femme. 13 personnes n'ont pas voulu répondre.



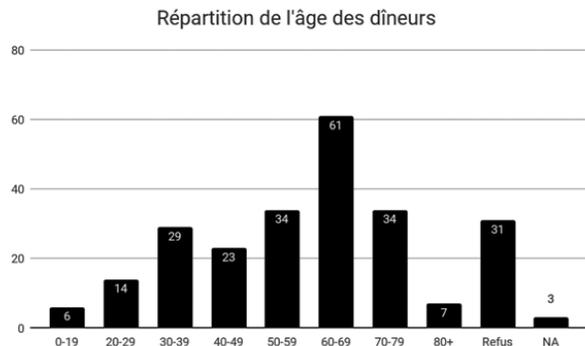
Ainsi, 65,3% des dîneurs sont des hommes, 29,3% des femmes et 5,4% ont refusé de répondre.



## Âge des dîneurs

### La répartition des âges est la suivante :

- 6 dîneurs de 0 à 19 ans;
- 14 dîneurs de 20 à 29 ans;
- 29 dîneurs de 30 à 39 ans;
- 3 dîneurs de 40 à 49 ans;
- 34 dîneurs de 50 à 59 ans;
- 61 dîneurs de 60 à 69 ans;
- 34 dîneurs de 70 à 79 ans;
- 7 dîneurs de 80 ans et plus;
- 31 dîneurs ont décidé de ne pas répondre;
- 3 réponses données chevauchent deux catégories, rendant ces réponses inutilisables.

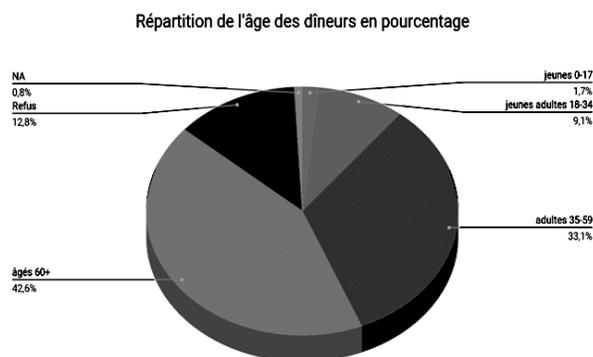


### En pourcentage, voici la répartition :

- 2.5% ont entre 0 et 19 ans;
- 5.8% ont entre 20 et 29 ans;
- 12% ont entre 30 et 39 ans;
- 9.5% ont entre 40 et 49 ans;
- 14% ont entre 50 et 59 ans;
- 25.2% ont entre 60 et 69 ans;
- 14% ont entre 70 et 79 ans;
- 2.9% ont 80 ans et plus;
- Les refus s'élevaient à 12.8% et les réponses inutilisables à 1.3%.

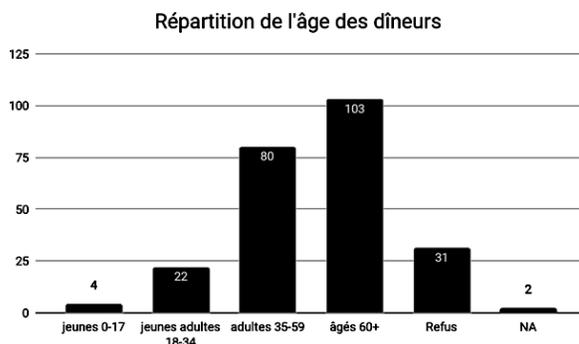
### La répartition des réponses en fonction des catégories d'âges des répondants (utilisées lors du rapport précédent) est la suivante:

- 1,7% de jeunes (entre 0 et 17 ans);
- 9,1% de jeunes adultes (entre 18 et 34 ans);
- 33,1% d'adultes (entre 35 et 59 ans);
- 42,6% de personnes âgées (60 ans et plus);
- 12,7% des dîneurs ont décidé de ne pas répondre à la question;
- 0,8% des réponses données sont impossibles à catégoriser puisque 2 personnes ont répondu en donnant une tranche d'âge chevauchant plusieurs de nos catégories d'âges. Lors de la prochaine prise de mesure, nous demanderons aux répondants de répondre selon les catégories.



### Plus spécifiquement, en nombres, l'âge des dîneurs par catégories d'âges donne la répartition suivante :

- 4 jeunes entre 0 et 17 ans;
- 22 jeunes adultes entre 18 et 34 ans;
- 80 adultes entre 35 et 59 ans;
- 103 personnes âgées de 60 ans et plus;
- 31 dîneurs ont décidé de ne pas répondre à la question;
- 2 personnes ont répondu en donnant une tranche d'âge qui rentrait dans plusieurs catégories d'âges, rendant alors leur réponse inutilisable.



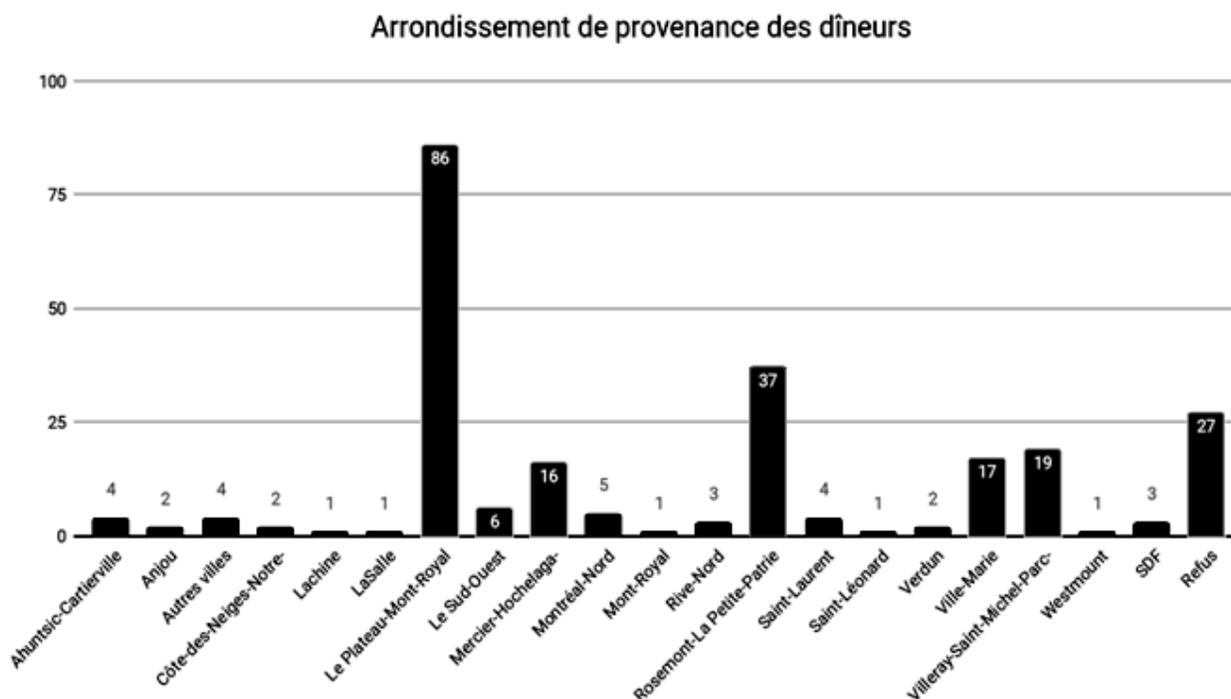
## Codes Postaux

### Les codes postaux ont permis de déterminer l'arrondissement de provenance des dîneurs :

- Plateau-Mont-Royal : 35.5%;
- Rosemont-La Petite-Patrie : 15.3 %;
- Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension : 7.9%;
- Ville-Marie : 7%;
- Mercier-Hochelaga-Maisonneuve : 6.6%;
- Sud-Ouest : 2.5%;
- Montréal-Nord : 2.1%;

- Ahuntsic-Cartierville : 1.7%;
- Saint-Laurent : 1,7%;
- Rive-Nord : 1.2%;
- Autres : 6,1% (Rive-Sud, Anjou, Côte-des-Neiges-Notre-de-Grâce, Verdun, Lachine, LaSalle, Ville Mont-Royal, Saint-Léonard et Westmount).
- 1.2% personnes ont dit n'avoir pas de domicile fixe (SDF) et 11.2% des personnes ont décidé de ne pas répondre à la question.

En nombres, la répartition est la suivante :



## *Le service traiteur*

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

### Du nouveau au service traiteur

#### ◇ Remaniement du personnel

Cette année, un des postes de formateur théorique au secteur de l'insertion sociale et professionnelle s'est libéré.

C'est Karine Daigle, auparavant chef formatrice au service traiteur, qui a pris cette place. Elle travaillera désormais auprès des groupes de travailleurs en formation qui entreprennent la première partie de leur parcours au Resto Plateau. C'est la chef Siham Belhaissi, anciennement assignée à la partie production de l'équipe du service traiteur, qui a pris la place de Mme Daigle à la formation. Chef Belhaissi a ainsi cédé sa place à la production à une nouvelle chef au sein de la grande équipe de Resto Plateau, Mme Julie Flynn-Robitaille.

#### ◇ Plusieurs contrats en 2017-2018

- Implication de Resto Plateau à l'accueil des demandeurs d'asile de la communauté haïtienne en août 2017 : pendant sept jours de production intensive, environ 250 repas préparés au service traiteur ont été servis à des migrants haïtiens qui ont passé en urgence la frontière canado-américaine au courant de l'été 2017. C'est à Boscoville, Centre de services sociaux pour la jeunesse de Rivière-des-Prairies, qu'ont été livrés les repas qui ont servi à nourrir les nombreuses familles installées provisoirement en ces lieux.
- Acquisition d'un contrat de production de repas pour le Colloque national en itinérance 2017 organisé par le CREMIS (Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté) et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le tout se tenait au Collège de Maisonneuve au mois d'octobre. Ce contrat a nécessité l'utilisation de l'ensemble de nos cuisines, soit celle du service traiteur et celle de la cuisine centrale du restaurant populaire, durant deux jours.
- Des repas pour une résidence de personnes du 3e âge : au mois de mars, l'équipe du service traiteur a concocté des dîners et des soupers destinés aux résidents d'une maison pour personnes âgées. Ceux-ci ont pu déguster nos mets pendant une période de cinq jours.
- Une collaboration qui se continue avec le Service de Police de la Ville de Montréal. Le SPVM peut profiter de sandwiches, muffins, galettes, jus qui leur sont livrés régulièrement dans la semaine.



*Exemple de menu préparé au service traiteur*

## L'action communautaire et le nouveau poste de chef sociale

**A**U RESTO PLATEAU nous croyons que c'est collectivement que nous pouvons changer les choses! Cet esprit de partage et de partenariat est présent depuis des années dans notre organisme. Cette année, après un long moment de réflexion avec des partenaires sur les actions à entreprendre pour développer davantage le volet de l'action communautaire, l'équipe de Resto Plateau a finalement décidé de se doter, depuis janvier 2018, d'une chef bien spéciale que l'on nomme chef sociale! La chef sociale a pour mandat de développer de nouveaux projets avec la communauté. C'est dans un esprit de collaboration que s'ancre la vision de ce poste.

Au restaurant populaire, les cuisines fonctionnent à pleine capacité du lundi au vendredi de 7h à 15h pour servir les clients qui s'y présentent et pour former les nombreux travailleurs en formation. Le restaurant populaire n'ouvrant qu'en semaine sur l'heure du dîner, les cuisines de RP sont souvent vides ou bien moins occupées le reste du temps. Considérant que la sécurité alimentaire est un enjeu primordial et qu'il n'est pas aisé pour de nombreux groupes de s'équiper de cuisines adéquates, nous avons décidé de partager nos espaces avec des regroupements communautaires ou citoyens. C'est dans cette optique que Resto Plateau a établi ses critères de sélection pour engager la nouvelle chef sociale. Il fallait quelqu'un qui avait une expertise en cuisine de manière à superviser les groupes qui utiliseraient nos équipements et qui avait aussi la capacité de travailler avec la communauté. Resto Plateau a décidé de non seulement partager la cuisine avec les groupes qui en ont besoin mais aussi de partager l'expertise de la chef sociale. Son rôle est de superviser et voir au bon fonctionnement des ateliers offerts au Resto Plateau mais surtout de développer, en collaboration avec les groupes, des ateliers en éducation populaire pour contrer l'insécurité alimentaire, la pauvreté et l'isolement.

### Projets

Dès ses débuts, le projet pilote de chef sociale est venu piquer la curiosité de plusieurs groupes communautaires. C'est dans l'esprit de partage des expertises et de co-construction que nous avons démarré notre premier projet avec la Maison des Jeunes du Plateau. Il s'agissait de trois ateliers culinaires de trois heures chacun autour du thème « premier appartement ». Nous avons accueilli 8 jeunes et 3 intervenants dans les cuisines du Resto Plateau. Techniques de bases, hygiène, règles de sécurité ainsi que de nombreuses recettes équilibrées, économiques mais aussi ludiques ont été enseignées. Le tout suivi d'une dégusta-

tion en groupe des plats confectionnés et d'un retour sur les apprentissages et les impressions. La réponse des jeunes a été très bonne. En retournant à la Maison des Jeunes, plusieurs ont voulu refaire les recettes et les ont montrées à ceux qui étaient absents. D'autres s'en sont inspirées et ont fait des recherches pour pouvoir explorer davantage de possibilités. Ce premier projet fut un franc succès.

Au printemps, nous avons réalisé avec le Carrefour des Petits Soleils, des ateliers de confection de purées pour bébés, directement dans leurs locaux. Les mamans et leurs jeunes enfants étaient invités à venir faire en groupe différentes purées qu'elles ont rapportées à la maison. Des intervenantes étaient présentes pour les poupons pendant que les mamans apprenaient les différents types de purées et de techniques de confection. Elles ont soulevé mille et une questions tout en épluchant des pommes ou en râpant des carottes. Ces ateliers ont encore une fois été un succès. En plus d'apporter de nouvelles connaissances, d'encourager l'échange et le partage et de donner un répit de repas pour bébé pendant quelque temps, ils ont permis aux femmes d'en savoir davantage sur le Resto Plateau et ses prix spéciaux pour les familles.

Les derniers exemples d'activités organisées au printemps 2018 sont des ateliers réalisés en collaboration avec l'Association québécoise des personnes aphasiques (AQPA). À la suite d'une recherche entreprise avec une enseignante du Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP) travaillant directement avec les membres de l'AQPA, nous avons offert quatre ateliers de cuisine adaptés aux personnes aphasiques. Certaines personnes étaient hémiplégiques, c'est-à-dire qu'elles présentaient une paralysie touchant une moitié de leur corps. Deux ateliers pilotes destinés à des gens qui ne font généralement pas la cuisine ont été présentés dans les locaux de l'AQPA. C'était en même temps pour leur donner un avant-goût des ateliers qui se donneront dans les cuisines du Resto Plateau. La réponse très positive, le climat d'entraide et l'appréciation des produits ont fortement encouragé l'équipe de Resto Plateau à continuer le projet. Deux ateliers ont donc été organisés dans les cuisines de Resto Plateau où les participants ont préparé une bonne quantité de chili con carne qu'ils ont rapporté à la maison.

### Magasin Solidaire

On ne peut parler d'action communautaire sans parler du Magasin Solidaire. Ce projet concerté porté par plusieurs organismes dont Resto Plateau, Diners St-Louis, la Maison d'Aurore, La Corporation de développement commu-

nautaire Action Solidarité Grand Plateau (CDC ASGP) et plusieurs autres, est un merveilleux exemple de collaboration et d'entraide. Cette épicerie, qui se tient tous les premiers samedis du mois sauf l'été, vise à accroître l'autonomie alimentaire des citoyen(ne)s du Grand Plateau. Le Magasin Solidaire fait la promotion d'un «consommer autrement» par des actions collectives et concertées dans le milieu et par l'implication citoyenne.

C'est un lieu ouvert à tous, où on peut se procurer à moindre coût, à chaque mois, des aliments de base nécessaires au maintien d'une bonne santé. C'est aussi un espace d'éducation populaire et d'animation culturelle ainsi qu'un café citoyen d'où peuvent émerger d'autres initiatives collectives. Avec en moyenne de 150 à 200 personnes qui viennent y faire leur épicerie tous les mois, nous croyons que cette initiative répond à un besoin criant sur notre territoire.

La chef sociale, en plus de faire partie du comité d'opérationnalisation, prépare pour toutes les épiceries, un kiosque de dégustation de recettes simples, saines et économiques faites exclusivement avec les produits disponibles à l'Épicerie Solidaire. Ceci est fait avec l'aide de travailleurs en formation du RP, ce qui leur permet de vivre une expérience concrète de solidarité et de citoyenneté active dans le cadre de leur formation d'aide-cuisinier. Des copies de ces recettes sont distribuées aux personnes présentes et sont également disponibles sur le site internet <http://solidairemagasin.wixsite.com/grandplateau>

Cette année, le Magasin Solidaire s'est associé à la table Autour des Familles pour créer le Magasin Solidaire des Familles, qui, entre autres, distribue des bons d'achats à des familles plus vulnérables. C'est aussi ce qui a permis de créer notre événement extérieur la Fête des Familles du Magasin Solidaire en mai dernier où plus de 800 personnes ont participé.

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

Resto Plateau croit fortement aux bienfaits d'une lutte collective et concertée. L'équipe de Resto Plateau participe activement aux tables de concertation et à plusieurs comités de travail. Cette année encore nous sommes membres des tables du Grand Plateau : Table Jeunesse, Alliance 3<sup>e</sup> âge et de la table de quartier CDC ASGP. Nous sommes aussi actifs sur les comités en sécurité alimentaire du Plateau, le comité opérationnalisation de l'Épicerie Solidaire, le Magasin Solidaire des Familles et plusieurs autres.

Cette participation nous permet d'échanger sur les enjeux locaux, de prendre le pouls des besoins et des services of-

ferts dans le quartier, mais aussi et surtout de créer des liens avec les autres organismes œuvrant dans la lutte à la pauvreté et à l'insécurité alimentaire. Nous sommes présents dans les conseils d'administration de la Corporation de développement communautaire Action Solidarité Grand Plateau, du Centre de services communautaires du Monastère et de Commerce solidaire.

Nous avons participé à plusieurs conférences, colloques et activités de réflexion sur le Système Alimentaire Montréalais (C-SAM) et la sécurité alimentaire à l'échelle régionale, nationale et mondiale.

Ces activités nous permettent de comprendre mieux les enjeux de la lutte politique, de prendre position et de nous adapter.

### **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.

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. Nous offrons aussi des services communautaires aux diners du restaurant populaire et aux travailleurs en formation du secteur de l'insertion sociale professionnelle sous forme d'écoute, de références et de suivis psychosociaux.

### **Perspectives**

Le projet de chef sociale n'en est qu'à ses balbutiements et de nombreuses actions restent à venir. L'accueil de cette initiative par la communauté a été plus que chaleureux et de nombreux anciens et nouveaux partenaires sont impatients de travailler avec nous et nous avec eux. Tous les projets déjà réalisés ont été un succès et seront probablement reconduits au printemps prochain. De nombreux autres projets attendent patiemment l'arrivée de l'automne pour se mettre en branle. Des collaborations avec Hommes en Action, le Centre des femmes du Plateau Mont-Royal, le Suivi communautaire Le Fil et plusieurs autres sont déjà entamées.

Il est évident, étant donné la réaction de la communauté, que le nouveau poste de chef sociale répond à un besoin que nous sommes fiers de pouvoir, même partiellement, combler et que nous espérons avoir la possibilité de pérenniser.

## Les finances au cours de l'année 2017-2018

**Les faits qui nous apparaissent marquants pour l'année écoulée sont les suivants :**

**A**L'AUTOMNE 2017, nous avons mis fin à notre contrat aux Terrasses de l'Hibiscus. Malgré nos efforts et la bonne entente qui nous liait au propriétaire de l'endroit, nous n'avions plus les ressources à l'interne pour exploiter ce plateau de travail en termes d'encadrement, de suivi, etc. Cependant, pour l'ensemble de l'année, nos revenus autonomes se sont maintenus puisque les commandes au traiteur ont été très nombreuses.

Ensuite, nous avons investi environ 115 000 \$ dans l'amélioration de la cuisine centrale. Cette cuisine, qui fournit le restaurant populaire, Projet Changement et quelques autres organismes, souffrait d'un sous-financement chronique. Nous avons donc refait les drains ainsi que le revêtement de plancher. Un muret a été refait et les revêtements des murs ont été améliorés (peinture et acier inoxydable). Nous avons également fini les améliorations à l'espace de la plonge. Nous avons aussi changé les tuiles suspendues au plafond de la cuisine centrale. La trappe à graisse a été complètement rénovée. Les travaux ont duré deux fois plus longtemps que ce que nous avions planifié. Ces travaux ont été financés de la façon suivante : un prêt sans intérêt de 75 000 \$ a été consenti par le Centre de services communautaires du Monastère (CSCM), le CSCM a également versé 15 000 \$ à titre de contribution aux travaux de drains, plomberie, etc. Le dernier 25 000 \$ a été financé à même les fonds propres de Resto Plateau.

Nous avons prévu investir en communications, cependant la personne recrutée nous a quittés rapidement.

Nous n'avons pu procéder à son remplacement en cours d'année. Nous avons connu quelques congés de maladie ou départs qui, par le jeu des délais de remplacements, ont généré moins de charges salariales.

Les dépenses en nourriture ou autres demeurent bien contrôlées. Les dépenses en frais juridiques consacrées à la défense d'administrateurs ont été d'environ 6 000 \$ cette année. Il faut noter que les poursuites contre d'anciens administrateurs ont trouvé leur dénouement cette année, en faveur des administrateurs poursuivis. Ainsi, la personne qui poursuivait a été déboutée en Cour d'appel. De ce fait, il n'y a plus de provisions en frais juridiques à prévoir dans le prochain budget annuel.

Nous terminons l'année avec un surplus encore cette année. Ce qui permet de continuer à renflouer notre fonds de roulement.

Au-delà de ces quelques faits marquants, quel regard peut-on porter sur l'année à venir ?

D'abord, l'organisation opte pour une gestion prudente qui permet de planifier des surplus dès le début de l'année. Même peu élevés, ceux-ci contribuent à solidifier l'organisation.

Ensuite, il y a des investissements à maintenir pour garder à niveau nos cuisines, nos locaux et notre matériel roulant. De même, le maintien de nos ressources humaines exige des ressources, de la formation, etc.

Enfin, le développement de notre mission exigera, sans nul doute, quelques investissements.



## *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*

Centre des services communautaires du Monastère

Emploi Été Canada

Nos donateurs individuels et corporatifs

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

