

# Rapport annuel

## 2022-2023



Faire du bien. Bien le faire.



# Table des matières

Conseil d'administration - Direction	04
Mot du président et du directeur général	05
Mission, vision, valeurs et nouvelle identité visuelle	08
Rapport des différents secteurs	
Ressources matérielles et financières	10
Ressources humaines	12
Services à la communauté	15
- Loisirs et sports : Jeunesse	18
- Loisirs et sports : Adultes et jeunes seniors	21
- Secteur aquatique	23
- Services adaptés : Ados Plus et Loisir Plus	27
- Services adaptés : Centres de jour La Passerelle et Senior plus	30
- Services adaptés : Répits	31
- Service d'entraide	33
- Expérience client	37
Partenaires   Bienfaiteurs   Donateurs	39



# Conseil d'administration

---

Yves Picard	Président
Benoît W. Songa	1 <sup>er</sup> vice-président
Philippe Leclerc	2 <sup>e</sup> vice-président
Philippe Bleau	Trésorier
Geneviève Lavoie	Secrétaire
Gabriel Couture	Administrateur
Marie-Chantal Dallaire	Administratrice
Julie Poisson	Administratrice
Annick Ritchie	Administratrice
Marco Roy	Administrateur

---

# Direction

---

Clément Lemieux Directeur général du Patro Roc-Amadour	Judy Croussette ( <i>depuis décembre 2022</i> ) Directrice Loisirs et sports
Bruno Boilard Directeur des ressources matérielles et financières	Julie Leblond ( <i>jusqu'en août 2022</i> ) Valérie Racette ( <i>depuis août 2022</i> ) Directrice des services adaptés
Roseline Jean Directrice des ressources humaines	Karine Gauthier Directrice aquatique
Stéphanie Bergeron Directrice des services à la communauté	Mario Hébert Directeur du Service d'entraide
	Martin Deschênes Directeur du Camp O'Carrefour

---

## Le Patro Roc-Amadour c'est aussi...

**52**  
employés  
permanents

**229**  
employés  
saisonniers et  
contractuels

Plus de  
**450**  
bénévoles

Plus de  
**35 500**  
heures de bénévolat



# Mot du président et du directeur général

Bonjour à tous,

Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport annuel pour l'année 2022-2023.

Débutons par le lancement des festivités de l'année du 75<sup>e</sup> anniversaire du Patro Roc-Amadour. Il s'est déroulé le 16 février dernier avec le dévoilement de la programmation et l'annonce du retour du mythique *Patro Lapin*, après plus de 30 ans d'absence.

Cette vaste campagne de levée de fonds n'aurait pas pu être possible sans l'implication de 150 bénévoles et de plusieurs partenaires comme la Caisse Desjardins de Limoilou, Laura Secord, Québecor, Leclerc communications, Imedia, Chartwell et les commerçants de la 3<sup>e</sup> avenue de Limoilou.

L'expérience était festive et pour des milliers de personnes, acheter le *Patro Lapin* faisait remonter de merveilleux souvenirs à leur mémoire. L'aventure fut un véritable succès avec la vente de 11 500 lapins en chocolat, entraînant une rupture de l'inventaire 8 jours avant Pâques. On peut déjà confirmer le retour du *Patro Lapin* en 2024.

Sur le plan administratif, nous avons continué les discussions avec la Ville de Québec pour un ajustement du soutien financier en lien avec les immobilisations. La FQCCL a formé un comité des centres communautaires propriétaires pour faire front commun dans les négociations. C'est un dossier à suivre.

La dernière année fut marquée par le recrutement et l'intégration de nouvelles personnes dans l'équipe de direction du Patro. L'ensemble des postes est pourvu et cela augure bien pour l'avenir.

Le comité de développement des affaires continue ses rencontres et démarches. Nous espérons annoncer un projet structurant durant l'année 2023-2024.

Nous avons complété le processus d'intégration du Service d'entraide dans la corporation du Patro Roc-Amadour. Cela permet de simplifier et d'améliorer la gouvernance et la synergie à l'interne.





## Défis 2023 | 2024

En 2023-2024, il y aura plusieurs défis :

- Terminer la planification stratégique 2019-2023 à l'automne;
- Préparer la planification stratégique 2024-2026;
- Faire une analyse approfondie de la gouvernance de la base de plein air Camp O'Carrefour, à l'Île d'Orléans;
- Compléter l'analyse de faisabilité du projet *1<sup>re</sup> Avenue*;
- Poursuivre le travail de représentation auprès des autorités municipales afin d'obtenir un rehaussement du financement pour les infrastructures;
- Poursuivre et clore les célébrations du 75<sup>e</sup> du Patro.

Nous vous invitons à lire les rapports des différents secteurs pour mieux connaître et apprécier la présence du Patro dans son milieu.

Enfin, nous désirons rendre hommage à nos employés et bénévoles qui permettent au Patro de réaliser sa mission.

Dans l'ensemble de nos activités et actions quotidiennes, nous pouvons compter sur leur présence et leur engagement envers les gens que nous accueillons.



**Yves Picard**  
Président du  
conseil d'administration



**Clément Lemieux**  
Directeur général et  
observateur privilégié



1948

2023

75  
ans  
et toujours jeune!

**Mardi 27 juin 2023 de 12 h à 15 h**

## Journée anniversaire de l'inauguration du Patro

- 1000 participants : Enfants du camp de jour et familles du quartier
- Dîner hot-dog
- Plantation protocolaire de l'arbre du 75e anniversaire
- Allocution de M. Bruno Marchand, maire de Québec
- Spectacle gratuit d'Arthur L'aventurier

**Vendredi 11 août 2023 de 13 h 30 à 20 h 30**

## Fête de quartier estivale spéciale 75<sup>e</sup> (amalgamée avec la fête finale du camp de jour)

- Entre 1000 et 2000 participants : Enfants du camp de jour et familles du quartier
- Camions de nourriture sur place
- Village forain de PPS Canada : Plusieurs stations de jeux pour tous, maïs soufflé et barbe à papa

**Samedi 4 novembre 2023 de 17 h à 22 h**

## Gala de clôture du 75<sup>e</sup>

- Banquet : 500 à 550 convives
- Vernissage de l'exposition de photos : La vie du Patro
- Et d'autres surprises !

Le 75<sup>e</sup> anniversaire du Patro Roc-Amadour est présenté par :



le journal  
de québec

TVA

blyd  
102.1

wKnd  
91.9  
FM

# Un nouvel univers de marque

Nous sommes fiers d'annoncer le lancement prochain de la nouvelle identité visuelle de l'organisation. Réseau Patro et les 7 Patro se dotent d'un premier univers graphique commun après plus de 60 ans d'existence.

En voici un aperçu.



## Notre mission

Valoriser le bien-être par le sport, le loisir et l'entraide.



## Notre vision

Faire du bien. Bien le faire.



## Nos valeurs

Bienveillance - Plaisir - Engagement



Un lieu accueillant et chaleureux qui contribue au bien-être par :



Le sport



Le loisir



L'entraide





Rapport de secteur

# Ressources matérielles et financières

Le secteur des ressources matérielles et financières a été bien occupé durant l'exercice 2022-2023. Les quatre secteurs principaux, soit comptabilité, ressources matérielles, services alimentaires et résidences Roc-Amadour ont connu leur lot de changements, d'imprévus et de succès. Les équipes de soutien ont encore une fois fait preuve de créativité et de débrouillardise pour permettre aux utilisateurs du Patro de profiter d'une expérience optimale au sein de nos installations.



## Faits saillants 2022 | 2023

Services, programmes et activités physiques et financières

Cette année, le Patro a mis à jour son infrastructure réseau et téléphonique. Un nouveau système réseau câblé et sans fil a été mis en place dans l'ensemble du bâtiment. C'est plus de 4 km de câbles qui ont été installés dans les murs et plafonds. Ce système permet une sécurité accrue et une stabilité de la connexion internet pour les employés et les clients. Ces modifications ont également rendu possible le remplacement du système de téléphonie analogique vétuste par un système IP qui permet une meilleure flexibilité.

Le bilan de santé de la bâtisse, démarré en 2021, a été complété au début de l'année 2023. Les résultats des analyses des différentes firmes impliquées (entrepreneurs, ingénieurs et architectes) brosent un portrait de la situation de nos actifs. Sans grande surprise, des investissements majeurs seront à prévoir dans les prochaines années pour mettre à niveau le bâtiment, tant au niveau de la structure que de la mécanique, de l'électricité et de la plomberie. Le bilan de santé permettra de bien prioriser les travaux à faire et d'estimer les sommes à prévoir.





Plusieurs travaux non-récurrents ont également été entrepris sur le bâtiment et les équipements cette année. Des investissements de plus de 280 000 \$ ont été réalisés pour maintenir ou améliorer la qualité de nos installations.

La Résidence Roc-Amadour a connu une bonification de son offre de service. En plus de ceux inclus au bail, l'équipe de préposés et d'aides de service offre maintenant une gamme complète de services à la carte aux résidents. En plus d'aider à financer les activités, cette offre bonifiée améliore la qualité de vie des résidents.



## Faits saillants 2022 | 2023

### Ressources humaines

Malgré la pénurie de main-d'œuvre qui est malheureusement encore d'actualité, les services de soutien ont pu bénéficier d'une grande stabilité dans le personnel en poste. Toutefois, certains postes demeurent vacants et difficiles à combler, tel que le poste de technicien comptable, inoccupé depuis le mois d'août 2022. Durant toute l'année, un poste de cuisinier à la Résidence n'a jamais été comblé. Deux postes à l'entretien ménager n'ont pas trouvé preneur de manière durable. Ces vacances de poste ont forcé la réorganisation du travail, des efforts supplémentaires pour les employés en place et des retards dans l'exécution de certaines tâches.

La majorité des services offerts par les ressources matérielles et financières sont essentiels et doivent être exécutés malgré le manque de personnel. Les équipes ont été sollicitées de manière intensive tout au long de l'année et ont répondu présentes à chaque fois. Le Patro est choyé de pouvoir compter sur du personnel dévoué et engagé dans la mission de l'organisation.





## Défis 2023 | 2024

L'année 2023-2024 débute avec un agenda déjà bien rempli. Les principales actions à réaliser se résument comme suit :

- Élaborer un plan quinquennal des travaux à réaliser à la suite de la réception du bilan de santé de la bâtisse;
- Modifier le contrat de services à la Résidence Roc-Amadour de manière à rétablir l'équilibre financier sans nuire à la qualité de vie des résidents;
- Améliorer les suivis et la prise en charge des différents programmes de subvention par le département de la comptabilité;
- Améliorer la littératie financière des responsables de chacun des secteurs dans une optique de sensibilisation à l'importance de l'équilibre budgétaire;
- Transférer la prise en charge du secteur des services alimentaires à la direction des ressources humaines afin d'assurer un meilleur suivi et développement du secteur;
- Revoir l'organisation du travail dans les départements pour maximiser ce qui peut être fait avec les ressources disponibles.

**En conclusion** | Tout le personnel en périphérie des services à la communauté contribue au bon déroulement des activités, de la logistique, de l'administration et du financement de la mission du Patro. Ce travail important s'effectue dans l'ombre et passe souvent inaperçu. Il n'en est pas moins essentiel pour l'organisation. Le Patro est conscient de la chance qu'il a de pouvoir bénéficier de l'expertise de ces gens de cœur qui soutiennent au quotidien la vie du Patro. On ne peut prédire tout ce que la prochaine année nous réserve. Cependant, on peut affirmer avec certitude que l'équipe relèvera les défis qui se présenteront avec l'efficacité et l'enthousiasme qui lui sont reconnus.



Rapport de secteur

# Ressources humaines

L'équipe des ressources humaines (RH) offre un appui aux équipes de direction dans la gestion des employés et des bénévoles. Par ses actions, elle vise à attirer les meilleurs talents, ainsi qu'à favoriser l'engagement des employés envers l'organisation. Bien entendu, le bien-être au travail est au cœur de ses préoccupations.

Pour répondre à cet engagement, voici les principaux faits saillants et accomplissements réalisés cette année, ainsi que les prochains défis et les projets à prioriser.



## Faits saillants 2022 | 2023

Services, programmes et activités

### Volet optimisation des pratiques en RH

- Instauration et diffusion du calendrier des instances : réunion du CA, bureau de direction, bureau de direction élargi, réunion intersecteurs;
- Arrimage avec les services RH offerts par le Réseau Patro;
- Déploiement de politiques : rémunération, télétravail, prime de référencement;
- Mise en place d'un guide des meilleures pratiques d'embauche et création d'outils pour les équipes;



- Accompagnement des équipes dans le processus d'appréciation du rendement et du développement des compétences des employés;
  - Mise en place de mécanismes de consultation et d'implication du personnel : rencontres intersecteurs, comité vêtements, francisation, comité social.
- 

#### **Volet attractivité et rétention des talents**

- Relance des demandes de stages et de la participation aux foires de l'emploi; elles avaient cessé en raison de la pandémie;
  - Bonification des avantages pour les employés (Ex. : rémunération, programme de vacances, planification de la retraite, location d'une salle gratuite par année...);
  - Création d'un programme de formation et de coaching afin de développer les compétences des gestionnaires.
- 

#### **Volet Santé sécurité au travail**

- Poursuite du travail du comité SST;
- Optimisation du programme de prévention.



## **Faits saillants 2022 | 2023**

### **Ressources humaines, physiques et financières**

- Stabilité de l'équipe RH : une directrice (40 h/semaine), une conseillère aux RH (20h/semaine), une adjointe à la culture organisationnelle (22 h/semaine).
- Augmentation du budget relié à l'affichage de postes et à la publicité.





## Défis 2023 | 2024

Sans surprise, les principaux défis des RH demeurent les mêmes cette année, soit :

- la pénurie de la main d'œuvre,
- la rétention des employés,
- la mise en place des meilleures pratiques en ressources humaines.

---

### Mesures d'amélioration de l'attractivité

- Promotion de la marque employeur pour attirer les meilleurs talents;
- Révision de l'ensemble des processus RH du personnel saisonnier afin de les bonifier;
- Création d'un manuel de l'employé pour le personnel saisonnier;
- Amorçe de la révision du processus d'accueil et d'intégration des bénévoles pour l'ensemble des services;
- Réalisation de l'inventaire des intérêts et habiletés de l'ensemble des bénévoles afin d'assurer la mobilité des ressources.

---

### Mesures d'amélioration de la rétention, de la mobilité du personnel et du climat de travail

- Intégration de la nouvelle image de marque dans les outils et la culture organisationnelle;
- Mise en place d'un outil de gestion des carrières : mobilité du personnel, développement des compétences, relève, etc;
- Réévaluation des besoins en bénévolat afin d'appuyer les employés dans leur travail;
- Déploiement d'une politique de protection de l'intégrité en collaboration avec le Réseau Patro.

**En conclusion** | L'équipe des ressources humaines est fière des mesures mises en place et des efforts déployés dans les derniers mois afin d'attirer les meilleurs talents et de favoriser l'engagement des employés envers l'organisation. Elle continuera à œuvrer afin que le Patro Roc-Amadour demeure un milieu de travail attirant, empreint de plaisir, d'engagement et de bienveillance.





Rapport de secteur

## Services à la communauté

Les services à la communauté du Patro Roc-Amadour s'articulent autour du secteur Loisirs et sports, du Service d'entraide, du secteur aquatique et des services adaptés, chacun d'eux contribuant à la mission du Patro en œuvrant auprès de la communauté et en stimulant le milieu de vie. Ils sont également soutenus par le secteur de l'expérience client. Les pages qui suivent présenteront les faits saillants de chacun d'eux dans la dernière année.

De façon générale, le Patro a connu une augmentation globale de la clientèle dans les différents secteurs d'activités. Ça s'explique en partie par de nouvelles activités à la programmation, mais également par le fait qu'aucune fermeture d'activité liée à la COVID n'a eu lieu, ce qui n'avait pas été observé depuis 2020.

On ne peut passer outre les enjeux de recrutement de personnel, qui se font ressentir dans l'ensemble des secteurs et particulièrement au niveau des emplois saisonniers. La pénurie affecte certains services, entraînant des répercussions sur la prestation de ces derniers ou sur la capacité d'accueil lors des activités.







Les besoins n'en demeurent pas moins grandissants dans la communauté et l'équipe peut être fière des efforts qui ont été investis pendant toute l'année pour y répondre et mener à ce bilan positif.

Cette année, la boucle d'une première année d'un processus annuel de plan d'action s'est fermée, permettant d'en constater l'importante contribution à l'efficacité et la structure organisationnelle. Par ce processus, les objectifs de l'année à venir sont clairs et les jalons se définissent au fil du temps et de la créativité des acteurs des services.

Deux mots peuvent résumer la dernière année pour la direction des services à la communauté : stabilisation et collaboration. La stabilisation a été assurée par l'équipe de direction, maintenant complète, et la prise en charge rigoureuse des services. La collaboration entre directeurs et la consolidation d'un climat de partage et d'échange sont un gage de succès.





Services à la communauté

## Loisirs et sports

Le secteur Loisirs et sports offre chaque année une programmation à une clientèle de tous âges, allant de la petite enfance aux adultes et aux aînés. Chaque année, l'équipe se montre créative afin de diversifier son approche et ses activités et ainsi, demeurer une destination loisir pour les familles.

L'année 2022-2023 a été marquée par de grands changements au sein du personnel permanent du secteur Loisirs et sports. En effet, la promotion d'une nouvelle directrice a laissé un poste de coordonnateur jeunesse vacant, alors que le second poste du même titre était déjà à pourvoir. Les deux nouveaux coordonnateurs ont été embauchés en janvier et en avril 2023, complétant ainsi l'équipe.

Ces changements ont bien sûr influencé le déroulement de l'année, mais en définitive, le bilan de celle-ci est positif et de belles réalisations ont vu le jour.



Services à la communauté > Loisirs et sports

## Jeunesse

Le secteur Jeunesse offre une programmation de loisirs et de sports sous différents volets :

- Petite enfance : pour les 0-5 ans;
- Enfance – Programmation de loisir en parascolaire et la fin de semaine : pour les 5 à 12 ans;
- Ados : pour les 13 à 17 ans;
- Semaine de relâche scolaire : pour les 5 à 17 ans;
- Camp de jour estival : pour les 5 à 15 ans;
- Événements offerts au public : Halloween, fête de la rentrée, etc..

Le secteur Jeunesse, qui est l'un des maillons ancrés dans l'histoire du Patro depuis les tout débuts, cherche constamment à être en phase avec les besoins de la communauté en matière de loisirs. L'équipe s'efforce ainsi d'adapter son offre de service afin d'accueillir un maximum de clientèle, malgré les enjeux de recrutement, tout en demeurant accessible pour les participants.



### Faits saillants 2022 | 2023

#### Services, programmes et activités

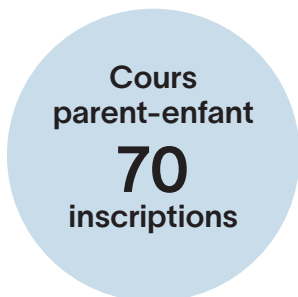
L'année s'est d'abord caractérisée par le retour à la normale pour le camp de jour, après deux éditions teintées de la situation pandémique. Le Patro a pu accueillir plus de 500 enfants pendant 7 semaines d'activités et de plaisir.

En septembre 2022 a eu lieu la première édition de la fête de la rentrée, qui comportait un marché aux puces où 22 tables ont été vendues au public. Plusieurs activités ont été offertes : animation sur scène, kiosques de jeux, vente de hot-dog et de maïs en collaboration avec La Ferme ancestrale. Ce sont près de 300 personnes qui se sont jointes au Patro pour la fête.

S'en est suivie la grande fête d'Halloween, s'étalant sur deux jours et rassemblant près de 500 personnes. Kermesse, animations, personnages, décor d'ambiance et friandises étaient proposés, pour le plaisir de tous.

En cours d'année, le secteur a ajouté une nouvelle offre de service s'adressant principalement aux familles et aux enfants de 0-5 ans, ce qui constituait un objectif clé du plan d'action du secteur. De nombreuses familles en ont profité.





La semaine de relâche scolaire fut également une occasion en or d'accueillir gratuitement les tout-petits et leurs parents à travers des activités telles que le minibus de l'organisme 1,2,3, Go, Limoilou, une salle thématique, un parcours de mini-vélos et plus encore.



Enfin, soulignons la collaboration avec les écoles Saint-Paul-Apôtre et Stadacona, permettant d'offrir Étu-Actif, un programme jumelant aide aux devoirs et activités physiques. Ce sont 36 enfants qui ont bénéficié du programme tout au long de l'année.





## Faits saillants 2022 | 2023

### Ressources humaines, physiques et financières

Dans la foulée du développement du secteur destiné aux 0-5 ans et à leurs parents, un poste de coordination contractuel a été mis sur pied afin de contribuer activement à cette nouvelle offre de services.

On a également pu constater que la disponibilité de bénévoles pour le secteur famille a permis d'offrir de nombreuses périodes de pratique libre dans la salle de psychomotricité. L'équipe souhaite faire davantage appel à l'implication bénévole lors de la prochaine année.

Compte tenu de l'enjeu de recrutement, des stratégies ont été mises en place pendant l'année afin de miser sur la rétention du personnel. Une soirée de reconnaissance a été organisée pour l'ensemble des employés saisonniers, en collaboration avec le secteur aquatique et celui des services adaptés.

Également, un jeu fut organisé pendant le camp de jour 2022. Les employés avaient à réaliser le plus grand nombre de défis et l'équipe gagnante eut le grand bonheur de remporter un tour d'hélicoptère, une gracieuseté de Previa, propriété de Martin Thériault.

La fin de l'été a été soulignée par un gala de reconnaissance des employés au cours duquel différents prix et bourses ont été remis.

Pour terminer, notons que le local du secteur Ados a dû être relocalisé en cours d'année. Il a été entièrement réaménagé, notamment avec de nouveaux meubles, un don de La Galerie du Meuble.



## Défis 2023 | 2024

- Réviser et améliorer la formule du programme Étu-Actif, au regard des enjeux de recrutement et de formation et pour s'assurer de répondre aux besoins des parents de la communauté;
- Réévaluer et adapter l'offre de service Famille et Jeunesse afin d'être toujours en phase avec le milieu. Être une référence et augmenter la clientèle;
- Miser sur des créneaux horaires différents afin d'optimiser la présence de la clientèle et l'utilisation des installations.



Services à la communauté > Loisirs et sports

## Adultes et jeunes seniors

Le secteur Adultes et jeunes seniors offre chaque saison une programmation destinée à la clientèle de 18 ans et plus, axée sur les volets culturel et sportif. Bien qu'essentiellement sportive dans les dernières années, l'équipe s'efforce de mettre de l'avant une programmation innovante intégrant des nouveautés sociales et culturelles, permettant de mieux rejoindre les intérêts de la clientèle du Patro.



### Faits saillants 2022 | 2023

#### Services, programmes et activités

L'année 2022-2023 a débuté par le retour très attendu du Challenge Roc, un tournoi de volleyball récréatif et compétitif regroupant une vingtaine d'équipes de la région de Québec.

Le volleyball étant d'ailleurs un sport très prisé par la clientèle adulte, les ligues de volleyball de plage du Patro ont vécu un véritable essor. Un total de 32 équipes et de 108 joueurs l'ont pratiqué à l'été 2022.

Le pickleball s'avère également une activité très achalandée. En effet, une nouvelle salle a été aménagée afin de répondre à la forte demande. Les inscriptions sont dorénavant possibles à la saison, mais aussi à la séance, ainsi que par le biais de ligues. Notons que l'activité est offerte en collaboration avec l'Association de pickleball des Chutes-Région de Québec (APCRQ) et la Compagnie des Jeunes Retraités de Charlesbourg (CJR).

Enfin, dans la lignée des objectifs du plan d'action, des activités entièrement gratuites visant à stimuler le milieu de vie ont été ajoutées à la programmation. L'équipe a pu accueillir la clientèle lors du club de cartes et de tricot, en collaboration avec le projet De chez nous à chez vous, intégré au Service d'entraide du Patro.

#### Nombre d'inscriptions

	Été 2022	Automne 2022	Hiver 2023
<b>Adultes 18+</b>	160	507	421
<b>Jeunes seniors 50+</b>	-	200	193
<b>Jeunes seniors 50+ (à la séance)</b>	-	643	552





## Faits saillants 2022 | 2023

### Ressources humaines, physiques et financières

Un nouveau poste permanent a été créé dans le secteur, soit celui d'intervenant de milieu de vie. En effet, les postes difficiles à combler de moniteur et d'appariteur, saisonniers et en soirée, ont été regroupés pour former un seul poste à temps plein. L'équipe est très fière de constater l'apport important de ce rôle au sein du Patro, par les liens créés et la présence significative lors des activités du secteur Adultes et jeunes seniors. Le poste est partagé avec le programme Étu-Actif du secteur Jeunesse.

La volonté d'utiliser davantage les multiples salles du Patro est encore bien présente et des efforts sont allés en ce sens toute l'année. À titre d'exemple, plusieurs cours ont été offerts à la cuisine des Trois Dames. L'équipe analyse les possibilités d'exploiter des espaces extérieurs afin de les rendre accessibles pour du pickleball.

Le plan d'action annuel du secteur a pour objectif d'optimiser encore davantage l'utilisation des locaux dans l'année à venir.



## Défis 2023 | 2024

- Augmenter la fréquentation et les activités du secteur, notamment en développant une offre de service diversifiée sur un plus large éventail de créneaux horaires et de locaux;
- Stimuler le milieu de vie et l'implication bénévole;
- Augmenter la visibilité du secteur afin de mettre de l'avant les nouveautés et d'attirer une nouvelle clientèle.

**En conclusion** | L'année 2022-2023 fut empreinte de fiertés, de nouveautés et de changements, chacun d'eux s'insérant dans la volonté de l'équipe d'être partie prenante du développement du secteur Loisirs et sports et d'y apporter sa couleur.

Les difficultés rencontrées par l'équipe ont été en grande partie teintées par l'enjeu de pénurie de main-d'œuvre, qui ne fait malheureusement que débiter. Des stratégies ont été mises de l'avant avec créativité, mais la réflexion qui s'y rattache devra se poursuivre en continu afin d'en contrer les effets et d'assurer la prestation de service dans les années à venir.



Services à la communauté

## Secteur aquatique

La piscine du Patro est reconnue pour son environnement sécuritaire, chaleureux et accueillant. Les activités offertes demeurent accessibles et rejoignent toutes les tranches d'âge de la population. La programmation offerte est variée : baignades libres gratuites, cours de natation, cours d'aquaforme, sports aquatiques et diverses formules de location (groupes privés, cours privés, associations et écoles).

L'année 2022-2023 a permis l'atteinte d'un objectif attendu, soit le retour à une programmation normale sans restriction.

Par ailleurs, ce fut une grande année d'implantation. Il y a eu la mise en place du nouveau programme de natation *Nager pour la vie* et le déploiement de plusieurs stratégies visant à stimuler le recrutement du personnel aquatique. Rappelons que le milieu aquatique est en pleine pénurie de main-d'œuvre et cette réalité reste le principal défi du secteur aquatique.



### Faits saillants 2022 | 2023

Services, programmes et activités

Au printemps 2022, les cours de natation ont été offerts en formule privée puisque le programme régulier exigeait une trop longue durée. Bien que la session d'hiver ait débuté tardivement, 55 cours privés par semaine ont été offerts pendant 5 semaines et ont rejoint 117 participants. Les cours d'aquaforme ont récolté 168 inscriptions, comparativement à 158 en 2019.





À l'été 2022, le camp de jour étant à nouveau en formule de groupes réguliers, le nombre de présences à la piscine est passé de 3789 en 2021 à 5635 en 2022.

À l'automne 2022, ce fut le lancement officiel du programme de natation *Nager pour la vie*. Toutes les étapes de son implantation ont été réalisées et réussies telles que planifiées, avec beaucoup de fierté. On a pu dénombrer 316 inscriptions et 45 cours offerts hebdomadairement pendant 10 semaines. Le sondage d'évaluation de la clientèle révèle un excellent taux de satisfaction : 84,3 % des répondants ont mentionné être très satisfaits, 14,8 % ont

mentionné être satisfaits, seulement 0,9 % des répondants ont inscrit être ambivalents et aucun n'a mentionné être insatisfait.

À l'hiver 2023, après avoir formé quelques employés aquatiques, le secteur a pu intégrer à sa programmation les cours de médaille et de croix de bronze, ceux-ci étant les prérequis au brevet de sauveteur.

Soulignons que cette année, le secteur cumule 4935 présences de plus que l'an passé aux bains libres, malgré le fait que 63 bains aient été annulés par manque de sauveteurs.



## Faits saillants 2022 | 2023

### Ressources humaines, physiques et financières

La stratégie d'ouvrir un nouveau poste à temps complet n'a pas porté fruit puisqu'aucune candidature sérieuse n'a été reçue. Le recrutement de nouveaux employés n'a pas permis de compenser à 100 % les départs des employés, ce qui a forcé le secteur à réduire son offre de service, principalement en natation et en bains libres. Les plages horaires d'aquaforme ont varié de session en session, en fonction de l'horaire d'étude des monitrices. Puisque les employés ont une tâche qui équivaut à 100 % de leurs disponibilités, ils peuvent rarement combler les besoins en remplacement. Cela entraîne des reports de cours et une gestion plus complexe.

Afin de faciliter la relève interne, le Patro a choisi d'adhérer au programme de subvention offert par le ministère de l'Éducation visant à offrir gratuitement les formations menant au

brevet de sauveteur et moniteur. Comme première stratégie, le Patro a d'abord mis en place des cours de formateurs au sein des employés aquatiques. Par la suite, on a pu commencer à intégrer des cours de formation au sein même de la programmation.

Financièrement, les revenus du secteur aquatique ont augmenté cette année grâce à la hausse du nombre d'inscriptions. Les coûts des activités avaient été majorés mais rappelons que les salaires des employés l'ont été également. La session écourtée du printemps 2022 de même que la baisse de l'offre de cours de natation et la réduction du nombre de bains libres offerts n'ont pas été des conditions facilitantes pour le financement. Les recherches de subventions pour l'achat d'un nouveau lève-personne n'ont pas été fructueuses mais elles se poursuivent.





## Défis 2023 | 2024

- Recruter du personnel pour éviter les ruptures de services;
- Atténuer la situation de vulnérabilité du Patro en l'absence de relève interne experte;
- Augmenter les revenus du secteur aquatique;
- Revenir à un taux d'occupation pré-pandémique, notamment en augmentant l'offre des cours de natation et en comblant les plages horaires non utilisées.

### Nos moyens pour les atteindre :

- Réviser les stratégies d'affichage des postes à pourvoir et les bonifier;
- Améliorer les conditions de travail des employés pour favoriser le recrutement : ajuster les salaires, améliorer le local du personnel, rendre stimulant le processus de formation et l'accueil de nouveaux employés, mentorer, etc.;
- Relancer le poste de coordonnateur aquatique, non comblé l'an passé, dans une formule renouvelée à temps partiel et se donner du temps pour faire du développement;
- Bien publiciser l'offre de cours de formation aquatique pour optimiser le nombre d'inscriptions;
- Stimuler le recrutement du personnel dans les activités de formation du secteur aquatique;
- Augmenter la tarification des cours et des locations de la piscine.

**En conclusion** | L'année 2022-2023 en fut une de défis et d'ajustements, mais surtout de semences. Une énergie considérable a été investie dans l'implantation du plan de formation. Les efforts fournis ne seront bénéfiques que dans 2 ou 3 ans, le temps de préparer la clientèle de natation actuelle et de lui permettre d'atteindre l'âge requis pour la faire adhérer à nos programmes de formation.

Tout au long de l'année, le secteur aquatique a su apprécier le soutien des différents services impliqués dans la réalisation de son offre de service, tels que la maintenance, les communications et l'expérience client.

Pour l'année 2023-2024, le secteur aquatique souhaite encore se réinventer et être concurrentiel dans le domaine aquatique.



## Cours de natation : Nombre d'inscriptions (comparatif 2021-2022)

Printemps 2021	Été 2021	Automne 2021	Hiver 2022
34	16**	238*	268*
▲	▲	▲	▼
Printemps 2022	Été 2022	Automne 2022	Hiver 2023
117**	91	316	240

\* Moins de cours offerts, car réduction du nombre de participants à prévoir, cours presque tous complets, présence de parents dans l'eau (beaucoup de participants en attente).

\*\* Cours privés offerts : 1 à 3 participants par cours

## Aquaforme : Nombre d'inscriptions (comparatif 2019-2020)

Printemps 2019	Été 2019	Automne 2019	Hiver 2020
159	42	216	176
▲	▲	▲	▲
Printemps 2022	Été 2022	Automne 2022	Hiver 2023
168	91	237	211

## Bains libres (comparatif 2021-2022)

04-2021	05-2021	06-2021	07-2021	08-2021	09-2021	10-2021	11-2021	12-2021	01-2022	02-2022	03-2022	Total
41**	73**	807**	1996**	1340***	403***	470**	659**	328***	318***	440**	899	7774
▲	▲	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
04-2022	05-2022	06-2022	07-2022	08-2022	09-2022	10-2022	11-2022	12-2022	01-2023	02-2023	03-2023	Total
807	671	226*	3749*	1886*	424*	608	834	589	970	783	1162	12709

\* Fermeture temporaire de la piscine

\*\* Capacité restreinte (Covid)

\*\*\* Fermeture temporaire de la piscine ou capacité restreinte (Covid)



Services à la communauté

# Services adaptés

Les services adaptés apportent leur lot de défis dans l'ère actuelle. La demande en loisirs et en répit est grandissante et les enjeux de ressources humaines amènent à réfléchir davantage à des stratégies d'adaptation pour moduler l'offre de service et répondre aux besoins des familles.

Malgré ce contexte, le secteur a connu de nombreuses réussites. L'équipe a été complétée et stabilisée ce qui a permis d'offrir les différents services tout au long de l'année. De beaux projets ont vu le jour, apportant un vent de fraîcheur et des perspectives intéressantes pour l'équipe et la clientèle.



Services à la communauté > Services adaptés

## Loisirs adaptés

Les loisirs adaptés sont une offre de loisir pour les adolescents et les adultes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Des activités sont offertes en soirée et la fin de semaine pendant l'année scolaire. Un camp de jour a lieu pendant la période estivale.



### Faits saillants 2022 | 2023

#### Services, programmes et activités

L'année a débuté par des enjeux de recrutement importants mettant à risque la tenue du camp de jour 2022 pour les adolescents du secteur. Heureusement, des parents et collègues se sont mobilisés, permettant in extremis d'offrir 4 semaines de camp de jour à 20 usagers du secteur Ados Plus.

Le recrutement de plusieurs moniteurs et leur engagement à offrir le service pendant toute l'année a permis de constater des taux d'inscription très appréciables. Ce fut une amélioration par rapport aux années 2020 à 2022, pendant lesquelles la pandémie et la difficulté à trouver des ressources humaines ont entraîné des conséquences sur la capacité d'accueil du service.

#### Nombre d'inscriptions

	Automne 2022	Hiver 2023
Ados Plus	27	36
Loisir Plus	180	173

Notons enfin l'uniformisation des inscriptions dans la plateforme *Sport-Plus* aux mêmes dates et selon un fonctionnement similaire aux autres secteurs du Patro. Cette démarche, qui était identifiée comme un objectif important du précédent plan d'action, a permis d'améliorer la structure d'inscription, mais également d'ouvrir des places à de nouveaux usagers, d'assurer un meilleur suivi et de faciliter les processus de gestion et de communication.





## Faits saillants 2022 | 2023

### Ressources humaines, physiques et financières

L'absence d'un coordonnateur pendant plusieurs mois a entraîné une répartition des différentes des tâches entre les membres de l'équipe dans le secteur des loisirs adaptés. À l'automne 2022, le poste a été comblé et une prise en charge administrative s'est mise en place pour assurer la gestion des secteurs Ados Plus et Loisir Plus.

Le recrutement et la rétention du personnel saisonnier étant un des enjeux importants, les

moniteur-intervenants des loisirs adaptés ont été invités à participer à la fête des saisonniers et au gala de fin d'été pendant lequel des bourses et des prix de reconnaissance ont été remis.

Sur le plan financier, une hausse graduelle des coûts d'inscription a été mise en place en cours d'année afin de soutenir les frais liés à la tenue des activités.



## Défis 2023 | 2024

- Assurer la pérennité du service à long terme sans que ça se répercute trop lourdement sur le portefeuille des usagers et de leur famille;
- Maintenir, voire augmenter l'offre de service et la capacité d'accueil des loisirs adaptés, malgré le caractère spécialisé des postes et la pénurie de main-d'œuvre, afin de répondre aux besoins grandissants de la clientèle.



Services à la communauté > Services adaptés

## Centres de jour



### Faits saillants 2022 | 2023

#### Services, programmes et activités

À l'automne 2022, un objectif du plan d'action a été atteint au grand bonheur de la clientèle et des employés, soit le déménagement des centres de jour dans des locaux plus adaptés à leurs besoins. La Passerelle et les Seniors Plus bénéficient maintenant d'espaces plus vastes et aérés, avec plus de luminosité et des espaces d'animation plus adaptés. Le tout améliore nettement la qualité du service et le bonheur des usagers et des employés.

Un élément notable de l'année 2022-2023 fut l'ouverture d'un tout nouveau centre de jour, sous la forme d'un plateau de travail. Ce projet s'est fait en collaboration avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le Centre St-Louis, au même titre que La Passerelle et Senior Plus. Ça permet d'accueillir chaque jour jusqu'à 8 participants qui accomplissent diverses tâches en s'impliquant dans la vie du Patro pour maintenir d'importants acquis.



### Faits saillants 2022 | 2023

#### Ressources humaines, physiques et financières

À l'automne 2022, le retour d'un événement majeur pour le service, soit le souper gastronomique de La Passerelle, a été très apprécié. Cette soirée haute en couleurs est organisée en collaboration avec les parents des usagers. 30 000 \$ ont été amassés pour aider au financement du service.

Le déménagement des Seniors Plus et de la Passerelle a entraîné en cours d'année des travaux permettant de rendre les lieux adaptés et accessibles. L'installation de nouveaux bureaux, l'agrandissement d'une salle de séjour et l'aménagement d'une salle de retrait sont des éléments majeurs.

Enfin, l'équipe des centres de jour a mis en place un calendrier de journées pédagogiques, à raison d'environ une fois par mois. En l'absence de la clientèle, les intervenants peuvent ainsi se réunir et travailler en comités, suivre des formations, planifier des activités spéciales, réfléchir à des enjeux communs et voir à l'organisation des semaines à venir. C'est une nouveauté très enrichissante pour le secteur.







## Défis 2023 | 2024

- Assurer une stabilité dans l'équipe de travail;
- Parvenir à combler la totalité des places vacantes dans tous les centres de jour;
- S'assurer de fournir de la formation adaptée au personnel de La Passerelle.

Services à la communauté > Services adaptés

## Répits

Les répits du Patro sont offerts au Camp O'Carrefour, la base de plein air du Patro Roc-Amadour située à Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans. Pendant toute l'année scolaire, des répits sont offerts la fin de semaine, à raison de deux fois par mois. Pendant l'été, les répits prennent la forme d'un camp de vacances de plusieurs répits de quelques nuitées chacun.



## Faits saillants 2022 | 2023

Services, programmes et activités

L'année s'est révélée très positive pour les répits. Malgré la précarité de la main-d'œuvre, l'ensemble des répits a été maintenu et réalisé pour un grand nombre de participants. À titre de comparaison avec l'année précédente, près du double d'utilisateurs ont pu bénéficier du service.

	2021-2022	2022-2023
<b>Nombre d'utilisateurs</b>	220	408
<b>Nombre de nuitées</b>	45	103

Un fait notable de l'été 2022 est la diminution du nombre de nuitées pour les répits du camp de vacances. Auparavant d'une durée de 6 à 8 nuitées, les répits se limitent désormais à 4 nuitées, soit un répit par semaine, pour un total de 7 semaines. Cette action visait en grande partie à assurer le maintien du service en contexte de pénurie de main-d'œuvre.



Répartition des participants  
selon les ratios :

Ratio 1:1	112
Ratio 1:2   1:3	31
Ratio 1:4   1:6	265



## Faits saillants 2022 | 2023

Ressources humaines, physiques et financières

Encore cette année, il importe de souligner le travail exceptionnel réalisé par les intervenants des répits. Pendant toute l'année, ce sont plusieurs intervenants dévoués qui se sont investis et mobilisés afin d'offrir le service aux participants, à raison d'en moyenne 6 à 8 intervenants par répit.

Par ailleurs, le service a la chance de constater une belle stabilité dans l'équipe d'intervenants, ce qui a un impact favorable sur la clientèle et

la qualité du service. La coordination du service se fait quant à elle en collaboration avec la direction, dans la lignée de l'intégration des répits dans les services adaptés.

Enfin, du point de vue financier, les répits ont eux aussi été sujets à des hausses tarifaires afin d'assurer le maintien du service, en tenant compte des frais reliés à la réalisation du service.



## Défis 2023 | 2024

- Offrir des conditions de travail compétitives aux employés saisonniers des répits;
- Améliorer le processus d'inscription en intégrant le service sur la plateforme *Sport-Plus*;
- Poursuivre l'amélioration de la coordination entre le Patro et le Camp.

**En conclusion** | C'est avec une grande fierté que l'équipe des services adaptés termine l'année 2022-2023. Le regard porté sur la dernière année permet de dresser un bilan positif, constatant que la clientèle fut au cœur des actions. Le cap est maintenant mis avec enthousiasme sur les objectifs de la prochaine année.

Merci à nos partenaires et collaborateurs, sans qui il ne serait pas possible d'offrir ces services indispensables pour les familles et la communauté.

Services à la communauté

## Service d'entraide

L'année 2022-2023 est passée en coup de vent au Service d'entraide, avec la reprise de l'ensemble des services et la demande grandissante de la population. La crise économique que vit la société force en effet une souplesse pour répondre aux besoins qui apparaissent et se modifient chez la clientèle.

Le Service d'entraide est une ressource incontournable pour la communauté de Limoilou, ainsi qu'un milieu de vie dans lequel près de 150 bénévoles et 6 employés réguliers œuvrent à réaliser la mission.

La récupération de vêtements et d'articles divers, la friperie, l'aide alimentaire, la Popote roulante et des projets collectifs visant à briser l'isolement social sont des services offerts par le Service d'entraide. L'engagement et la solidarité des employés et des bénévoles envers la communauté, ainsi que la collaboration de divers secteurs du Patro ont permis la réalisation de ces services pendant toute l'année.





## Faits saillants 2022 | 2023

### Services, programmes et activités

À la Popote roulante, une nouvelle structure de suivi des commandes et de la facturation a été implantée, ce qui facilite grandement la gestion du service. Le nombre de clients a augmenté de 30 %, pour un total de 15 550 repas livrés dans l'année.

Pour la distribution alimentaire et l'aide alimentaire d'urgence, ce sont 6000 visites qui ont été dénombrées pendant l'année, dans 913 foyers au total.

Pour sa 7<sup>e</sup> édition, la campagne de financement *Ensemble pour un Noël sans faim*, qui vise à soutenir la Popote roulante et la distribution alimentaire, a connu un grand succès en permettant de récolter 57 000 \$ en argent et en denrées.

À la friperie, une augmentation de 12 % de la fréquentation de la clientèle a été observée.

Ce fait s'explique notamment par l'intérêt grandissant pour les vêtements usagés ainsi que par l'élargissement des heures d'ouverture.

Une hausse de 13 % de la fréquentation a également été observée dans les activités du programme *Espace-temps*, qui a comme principal objectif de briser l'isolement des aînés. Ce service est offert en partenariat avec le programme *De chez nous à chez vous*. Il est d'ailleurs maintenant actif dans 6 HLM et est en voie d'en intégrer davantage.

Enfin, le Service d'entraide a eu le plaisir cette année de prendre part au projet *Katimavik*. Il a accueilli trois personnes à raison de 4 jours par semaine pour 3 mois chacun. Le projet, qui s'est fort bien déroulé, sera renouvelé pour la prochaine année.



## Faits saillants 2022 | 2023

### Ressources humaines, physiques et financières

Près de 195 bénévoles différents se sont impliqués dans les différentes tâches du Service d'entraide, totalisant près de 22 000 heures de bénévolat. Chaque semaine, ce sont 146 plages horaires et fonctions qui doivent être comblées par ces ressources indispen-

sables. En septembre, ce fut d'ailleurs l'occasion de reconnaître le travail inestimable de tous les bénévoles lors du *Gala des gens de cœur*, une magnifique soirée qui a connu un vif succès.



Au niveau des employés permanents, l'année a été marquée par un changement dans l'équipe avec l'arrivée d'une nouvelle coordonnatrice de la Popote roulante. Le reste de l'équipe est demeuré stable.

roulante et la distribution alimentaire. De ce fait, l'équipe est à la recherche de moyens de financement supplémentaires pour pallier ces augmentations, la campagne *Ensemble pour un Noël sans faim* étant un événement clé relié à cet objectif.

Enfin, une hausse du coût des aliments a eu une incidence directement sur le Service d'entraide, plus spécifiquement pour la Popote

### Popote roulante

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Nombre de clients</b>	108	140	209 ▲
<b>Nombre de repas</b>	11 853	14 200	15 550 ▲

- Hausse constante depuis la fin de la pandémie.
- Abandon du service pour diverses raisons (CHSLD, décès)

### Aide alimentaire

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Distribution alimentaire</b>	473 foyers = 925 personnes	477 foyers = 932 personnes	411 foyers = 760 personnes
<b>Urgence alimentaire</b>	372 foyers = 739 personnes	470 foyers = 923 personnes	502 foyers = 928 personnes

- La formule de la distribution alimentaire crée une régularité des usagers.
- Plus d'urgence pour des familles et des personnes en situation de précarité.

### Friperie

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Fréquentation</b>	171	149	195 ▲

- Calculé selon le nombre de transactions effectuées.
- La moyenne d'achat par transaction est de 12 \$
- 2020-2021 : Fermeture en raison de la pandémie



## Bénévoles

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Nombre de bénévoles</b>	171	149	195 ▲
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	12 294	20 248	21 943 ▲
<b>Moyenne d'heures annuelle</b>	72 heures	136 heures	113 heures

- 46 plages horaires à combler chaque semaine
- Périodes de travail entre 90 minutes et 4 heures.
- 2020-2021 : Fermeture de certains services en raison de la pandémie



## Défis 2023 | 2024

Voici les défis auxquels fera face le Service d'entraide au cours de l'année 2023-2024.

- Développer la friperie afin de mieux répondre aux besoins de la communauté et augmenter sa visibilité;
- Mettre sur pied le travail par comités avec l'équipe du Service d'entraide et les bénévoles afin de développer les mécanismes de consultation de ces derniers et favoriser leur autonomie;
- Analyser les rôles et responsabilités des employés de l'équipe afin d'optimiser les mandats et leur permettre de contribuer efficacement au développement et à l'amélioration continue du secteur;
- Réviser l'ensemble du processus d'accueil, d'accompagnement et de formation des bénévoles et se doter d'outils de gestion efficaces;
- Rechercher de stratégies permettant d'augmenter le financement du service afin de pallier la hausse des coûts.

**En conclusion** | L'année écoulée a amené des réflexions sur le développement et l'amélioration du Service d'entraide afin de bien répondre aux besoins de la clientèle. Des actions sont d'ailleurs déjà en cours depuis le printemps 2023 afin de diminuer la liste d'attente dans certains services. La formation de l'équipe et l'encadrement des bénévoles seront des stratégies clés dans cette démarche, ce qui impliquera également des collaborateurs internes et externes de l'organisation.

Le Service d'entraide entrevoit positivement la prochaine année, sachant qu'il peut compter sur l'engagement des bénévoles et la créativité de l'équipe pour faire du bien, et bien le faire.



Services à la communauté

# Expérience client

La deuxième année de mise en œuvre du secteur de l'expérience client a permis de procéder à une analyse et une mise en commun des besoins et des services. De la même façon, des processus ont été consolidés et des méthodes de travail ont été améliorées en centralisant des actions communes tournées vers l'expérience client. On peut déjà en percevoir les effets bénéfiques et de nouvelles idées se profilent à l'horizon pour poursuivre ce travail.



## Faits saillants 2022 | 2023

### Services, programmes et activités

L'intégration des loisirs adaptés et du volet Locations du Camp O'Carrefour dans la plateforme *Sport-Plus* représente une réalisation importante du secteur cette année. En effet, ce pas en avant a permis de faciliter la gestion des services concernés et de rendre l'information plus accessible dans un outil commun.

L'amélioration du processus de programmation des activités est également notable, par l'utilisation d'un outil optimisé par les directeurs, les secteurs de l'expérience client et des communications.

Enfin, le fonctionnement éprouvé du soutien technique lors des séances d'inscription, mettant à l'œuvre l'ensemble de l'équipe, permet d'offrir un service de qualité et de répondre rapidement aux besoins de la clientèle.





## Faits saillants 2022 | 2023

### Ressources humaines, physiques et financières

Une analyse des rôles et responsabilités des membres de l'équipe de l'expérience client a entraîné la fusion des postes de coordination et de coordination adjointe. Une seule coordinatrice chapeaute dorénavant les inscriptions, les locations ainsi que la réception du Patro.

Au niveau de la réception, un nouveau poste permanent a été créé afin de combler les plages horaires en soirée, jusqu'alors occupées par des employés saisonniers. Ce changement a entraîné une gestion plus simple des horaires et une stabilité fort positive.



## Défis 2023 | 2024

- Intégration des répits dans la plateforme *Sport-plus*;
- Optimisation des locations, notamment par de la visibilité de l'offre de service;
- Mise sur pied de mécanismes de sondages client et d'évaluation continue des services;
- Révision et mise en place de l'échéancier annuel d'inscriptions.

**En conclusion** | Le secteur de l'expérience-client poursuivra la centralisation de certains processus, afin d'uniformiser des pratiques communes et de faciliter le travail d'équipe et le partage d'informations.

Ce secteur contribue à coup sûr à l'efficacité et au professionnalisme des services à la communauté du Patro Roc-Amadour.





# Partenaires Donateurs | Bienfaiteurs

Merci de nous aider à poursuivre la mission du Patro.



## A

- AIDANT (L')
- AL-ANON
- ALCOOLLIQUES ANONYMES
- ALEANZA
- ALEX COULOMBE
- ANCIEN(NES) DU CHÂTEAU FRONTENAC (LES)
- AQUARIUM DU QUÉBEC
- ARTICLE 721
- ASSOCIATION DES ANCIENS(NES) DU PATRO ROC-AMADOUR
- ASSOCIATION DES CAMPS DU QUÉBEC
- ASSOCIATION DES ZOUAVES DE QUÉBEC
- ASSOCIATION QUÉBÉCOISE POUR LE LOISIR DES PERSONNES HANDICAPÉES
- ASSOCIATION RÉGIONALE DE LOISIR POUR PERSONNES HANDICAPÉES
- ATELIER MÉGA COIFFURE
- ATHOS
- ATLAS MÉDIC
- AUTISME QUÉBEC
- AUTISTE ET MAJEUR
- AUTRE AVENUE (L')
- AXXIO

## B

- BINGO DE LA CAPITALE
- BOUCHER LORTIE
- BOUCHERIE HUOT

## C

- CANABEC
- CANADIAN TIRE VANIER
- CANON
- CAPITALES DE QUÉBEC
- CAPITALE NISSAN
- CAPITOLE DE QUÉBEC
- CAPUCINS DU QUÉBEC
- CÉGEP DE LIMOILOU
- CENDRILLON - BOIRE ET MANGER
- CENTRE DE SANTÉ DENTAIRE DRE JOSÉE POULIN
- CENTRE R.I.R.E. 2000
- CENTRE VIDÉOTRON
- CG TECH
- CHARTON & HOBBS
- CHÂTEAU FRONTENAC
- CHEF CHARLES SAVARD
- CHEF STÉPHANE MODAT
- CHEZ LEFEBVRE
- CLAUDE FERRON – FONDS D'AIDE AUX ÉCOLIERS



- CLUB DE GOLF LA TEMPÊTE
- CLUB DE GOLF ROYAL QUÉBEC
- CLUB RICHELIEU QUÉBEC ANCIENNE-LORETTE
- COLLÈGE MÉRICI
- CONSEIL DE QUARTIER LAIRET
- CONSEIL DE QUARTIER VIEUX-LIMOILOU
- CONSEILLÈRE MUNICIPALE DE LIMOILOU ET CHEFFE DE TRANSITION QUÉBEC MME JACKY SMITH
- COOPÉRATIVE FUNÉRAIRE DES DEUX RIVES
- CORPORATION MOBILIS
- CRIC

## D

- DANA COIFFURE
- DÉCOR ST INC.
- DÉPUTÉ DE JEAN-LESAGE M. SOL ZANETTI
- DÉPUTÉE FÉDÉRALE DE BEAUPORT-LIMOILOU MME JULIE VIGNOLA
- DESJARDINS - CAISSE DE LIMOILOU
- DESJARDINS ENTREPRISES QUÉBEC-PORTNEUF
- DOTERRA

## E

- ÉCOLE DE CIRQUE DE QUÉBEC
- ÉCOLE PRIMAIRE DE LA GRANDE-HERMINE
- ÉCOLE PRIMAIRE DES JEUNES-DU-MONDE
- ÉCOLE PRIMAIRE DOMINIQUE-SAVIO
- ÉCOLE PRIMAIRE ST-ALBERT-LE-GRAND
- ÉCOLE PRIMAIRE ST-FIDÈLE
- ÉCOLE PRIMAIRE ST-ODILE
- ÉCOLE PRIMAIRE ST-PAUL-APÔTRE
- ÉCOLE SECONDAIRE CARDINAL-ROY
- ÉCOLE SECONDAIRE DE LA CITÉ
- ÉCOLE SECONDAIRE JEAN-DE-BRÉBEUF
- ÉCOLE SECONDAIRE LA COURVILLOISE
- ÉCOLE SECONDAIRE ST-JEAN-EUDES
- EMBALLAGES L. BOUCHER INC. (LES)
- EMPLOI D'ÉTÉ CANADA
- EMPLOI QUÉBEC
- ENTERPRISE (LOCATION DE VOITURE)
- ENTRAIDE DIABÉTIQUE
- ÉTAPE 21
- EXCELLENCE SPORTIVE QUÉBEC-LÉVIS

## F

- FABRIQUE DE LA PAROISSE STE-MARGUERITE-BOURGEOYS
- FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES COMMUNAUTAIRES DE LOISIR (FQCCCL)
- FÉLIX GIRARD ARTISTE PEINTRE ILLUSTRATEUR

- FEQ
- FIERBOURG CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
- FIRME COMPTABLE GESTION DUPRAY
- FONDS TD
- FONDATION BON DÉPART – CANADIAN TIRE
- FONDATION DE LA FÉDÉRATION DES MÉDECINS SPÉCIALISTES DU QUÉBEC
- FONDATION DE LA VIEILLE-CAPITALE
- FONDATION DES CANADIENS POUR L'ENFANCE
- FONDATION FAMILLE JULES-DALLAIRE
- FONDATION LÉPINE CLOUTIER/ATHOS
- FONDATION LUCIE ET ANDRÉ CHAGNON
- FONDATION MARCEL DESLAURIERS
- FONDATION MAURICE TANGUAY
- FONDATION MOBILIS
- FONDATION QUÉBEC PHILANTHROPE
- FONDATION RICHELIEU QUÉBEC-ANCIENNE-LORETTE
- FONDATION PATRO
- FRITE ALORS !
- FRITO-LAY CANADA
- FROMAGERIE BERGERON

## G

- GALERIE LEWIS
- GALERIES CHARLESBOURG
- GALERIES DE LA CAPITALE
- GESTEV
- GESTION BAY
- GESTION CBJD INC.
- GROUPE CLR
- GROUPE GERMAIN
- GESTION JALEB
- GESTION PNP INC.
- GFS
- GOUVERNEMENT DU CANADA
- GREEN SHIELD CANADA
- GROUPE DALLAIRE
- GROUPE FINANCIER STRATÈGE INC.
- GROUPE JD BOISCHATEL
- GROUPE LACHANCE
- GROUPE MBC
- GROUPE PERSPECTIVE
- GSE

## H

- HÔTEL DE GLACE (L')
- HÔTEL LE CONCORDE QUÉBEC
- HÔTEL MORTAGNE



**I**

- IGA DES SOURCES CHARLESBOURG
- IGA EXTRA LEBOURGNEUF
- IMEDIA
- INDUSTRIELLE ALLIANCE
- INITIATIVE 1-2-3 GO LIMOILOU
- INSTITUT MALLETTE
- INSTITUT SUR LE VIEILLISSEMENT ET LA PARTICIPATION SOCIALE DES AÎNÉS (IVPSA)

**J**

- JEAN-YVES LAGACÉ
- JEUNESSE CANADA AU TRAVAIL
- JOSÉ FLEURISTE
- JOURNAL DE QUÉBEC
- JULIE POISSON ARCHITECTE

**L**

- LA BELLE ET LE BELGE
- LA CAGE BRASSERIE SPORTIVE - LEBOURGNEUF
- LA CAPITALE ASSURANCE ET SERVICES FINANCIERS
- LA FORFAITERIE
- LA GALERIE DU MEUBLE
- LA PERLE D'ART
- LA RÉCOLTE
- LA RÉSERVE
- LA SALSA
- LA SEIGNEURIE DU TRITON
- LAURA LÉMERVEIL
- LAURA SECORD
- LECLERC COMMUNICATION INC.
- LE MANOIR ST-AMAND
- LE MARCHAND DE LUNETTES
- LES FISTONS - RESTO + BISTRO
- LIBRAIRIE MORENCY
- LOISIRS LORETTEVILLE
- LOLA AGENCE MARITIME
- LOU-TEC EXPERT EN LOCATION

**M**

- MAXI BEAUPORT-CLÉMENCEAU
- MCCARTHY TÉTRAULT
- MÉCHOUI LECHASSEUR
- MICHEL BELL
- MINIMALISTE
- MINISTÈRE DE LA CULTURE
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT
- MIYAGI - BISTRO THAI ET SUSHIS
- MOBILIER MBH

- MOISSON QUÉBEC
- MOMENTUM TECH
- MOTIVACTION JEUNESSE
- MURALUXE

**N**

- NATREL / AGROPUR
- NICKY SUSHI
- NICOLAS ST-CYR, ÉVALUATEUR AGRÉÉ PALAIS MONTCALM
- NO 900 PIZZÉRIA NAPOLITAINE

**P**

- PASSE-TEMPS 3000
- PÂTISSERIE MICHAUD
- PATRO CHARLESBOURG
- PATRO OTTAWA
- PATRO JONQUIÈRE
- PATRO LAVAL
- PATRO LÉVIS
- PATRO VILLERAY
- PEPS – UNIVERSITÉ LAVAL
- PHYSIOTHÉRAPIE ET MÉDECINE DU SPORT PCN
- PLACE FLEUR DE LYS
- PICARD, SIRARD, POITRAS S.E.N.C, AVOCATS
- PLONGÉE CAPITALE
- POILS ET PLUMES
- PPS CANADA
- PREVIAN
- PRODUCTIONS MARCEL FRADET (LES)
- PROLUKIK
- PROVIGO ÉRIC BOVIN

**Q**

- QUÉBECOR
- QUOTIENT HUMAIN
- QSL

**R**

- RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON
- RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES
- RENDEZ-VOUS LIMOILOU
- RESTAURANT LA PIAZZETTA
- REMPARTS DE QUÉBEC
- REPRÉSENTANT DE LA CITÉ-LIMOILOU, M. CLAUDE VILLENEUVE
- RÉSIDENCES POUR RETRAITÉS CHARTWELL
- RÉSIDENCES ROC-AMADOUR I ET II
- RESTAURANT A&W



- RESTAURANT LE CLAN
- RESTAURENT LE D'ORSAY
- RESTO PLAISIRS
- ROC GYMS
- ROYAL LEPAGE BLANC & NOIR

**S**

- 
- SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC
  - SALLE ALBERT-ROUSSEAU
  - SAUCISSES ET COMPLICES
  - SEPAQ
  - SIGNES D'ESPOIR
  - SOBAB
  - SOBEYS
  - SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE DU QUÉBEC
  - SOLOTECH
  - SOS TECHNOLOGIES ACTION URGENCE
  - STATION TOURISTIQUE DUCHESNAY
  - SYLVIE TREMBLAY NOTAIRE

**T**

- 
- TANGUAY
  - TELUS
  - TENNIS CANADA
  - TITE FRETTE
  - TOURNOI INTERNATIONAL HOCKEY PEE-WEE
  - TRAFIQUANT D'ART
  - TREMBLAY, COSSETTE, GAUDREAU & ASS. S.E.N.C.R.L
  - TRUDEL INNOVATION INC.

**U**

- 
- UNILIVER
  - UNITÉ DE LOISIR ET DE SPORT (ULS)  
DE LA CAPITALE-NATIONALE

**V**

- 
- VALENTINE LIMOILLOU
  - VALEURS MOBILIÈRES DESJARDINS
  - VALIN CONFECTION
  - VERBATUM
  - VILLAGE VACANCES VALCARTIER
  - VILLE DE QUÉBEC

**W Y Z**

- 
- WSP CANADA INC.
  - YANNICK FROMAGERIE
  - ZOÉ COMMUNICATIONS



## Pour communiquer avec nous

Par courriel  
[info@patro.roc-amadour.qc.ca](mailto:info@patro.roc-amadour.qc.ca)

Par téléphone  
418 529-4996

Par télécopieur  
418 529-4841

Par la poste  
2301, 1re Avenue,  
Québec (Québec)  
G1L 3M9

