

Rapport annuel 2023-2024



Rapport annuel du Patro Roc-Amadour

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Table des matières

- 03 Mission, vision, valeurs
- 04 Conseil d'administration | Direction
- 06 Mot du président
- 08 Rapport du directeur général

Rapport des différents secteurs

- 12 Ressources financières et matérielles
- 16 Ressources humaines
- 20 Services alimentaires
- 22 Services à la communauté
 - 23 Service d'entraide
 - 25 Loisirs et sports
 - 28 Secteur aquatique
 - 29 Services adaptés
 - 31 Expérience client
- 32 Conclusion
- 33 Partenaires, donateurs et bienfaiteurs
- 43 Annexe I : Planification stratégique 2024-2026

Photos : Pascal Clément

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

Conseil d'administration

Yves Picard	Président
Benoît W. Songa	1 ^{er} vice-président
Marie-Chantal Dallaire	2 ^e vice-présidente
Philippe Bleau	Trésorier
Geneviève Lavoie	Secrétaire
Dominique Lavoie	Administratrice
Julie Poisson	Administratrice
Étienne Poulin	Administrateur
Simon De Repentigny	Administrateur
Anick Ritchie	Administratrice
Marco Roy	Administrateur

Direction

Clément Lemieux	Directeur général du Patro Roc-Amadour
Bruno Boilard	Directeur des ressources financières et matérielles
Roseline Jean	Directrice des ressources humaines
Stéphanie Bergeron	Directrice des services à la communauté
Judy Croussette (2023)	Directrice Loisirs et sports
Valérie Racette (2023)	Directrice des services adaptés
Karine Gauthier	Directrice du secteur aquatique
Mario Hébert	Directeur du Service d'entraide



Mot du président

Chers membres, partenaires et amis du Patro Roc-Amadour,

C'est avec une immense fierté et un profond sentiment de gratitude que je vous présente notre rapport annuel à l'occasion de notre assemblée générale annuelle.

L'année écoulée a été marquée par des défis et des accomplissements significatifs. Grâce à l'engagement indéfectible de notre équipe, de nos bénévoles et de nos partenaires, nous avons pu continuer à offrir des services et des activités enrichissantes à notre communauté. Votre soutien inestimable a été la clé de notre succès et a permis de renforcer notre mission d'entraide et de solidarité. Nous avons mis en place plusieurs initiatives innovantes pour répondre aux besoins croissants de notre quartier et pour offrir un environnement inclusif et stimulant à tous nos membres. Chaque projet, chaque activité et chaque événement ont été pensés et réalisés dans l'optique de promouvoir le bien-être et l'inclusion.

Ainsi, cette année encore, l'Encan sportif et culturel du Patro, le tirage de la Versa offerte par Capitale Nissan et le Patro Lapin furent de francs succès. Les camps de jour de l'été ont été si achalandés que nous avons eu de la difficulté à répondre à la demande. Le Service d'entraide et les services de soutien aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme ont également été fortement sollicités. Avec l'aide de nos bénévoles et de nos employés, nous avons la conviction profonde que nous avons contribué à soutenir de nombreuses familles de Limoilou et à briser l'isolement qui accable encore trop de personnes.

Alors que nous tournons une nouvelle page, je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous ceux qui ont contribué à notre réussite. Ensemble, nous avons construit des bases solides pour l'avenir et je suis convaincu que, grâce à notre détermination et à notre esprit de collaboration, nous continuerons à prospérer et à faire une différence dans notre milieu.

Merci à chacun d'entre vous pour votre dévouement et votre soutien constant. Ensemble, nous faisons du Patro Roc-Amadour un lieu de vie et de partage exceptionnel.

Cordialement,

Yves Picard
Président du conseil d'administration



Fête du 75e anniversaire : Plantation d'un arbre commémoratif
M. Clément Lemieux, M. Alain Sauvé,
Mme Julie Vignola, M. Bruno Marchand et M. Yves Picard

Rapport du directeur général

C'est avec un sentiment de gratitude et d'accomplissement que je vous présente ce rapport, mon 22^e et dernier en tant que directeur général du Patro Roc-Amadour. Mon parcours au sein de l'organisme a été profondément enrichissant et j'ai eu la chance d'être un observateur privilégié de son évolution et de son impact positif sur les gens et la communauté.



Faits saillants de l'année 2023-2024

L'année 2023-2024 a été marquée par plusieurs événements importants dont le **75^e anniversaire de la présence du Patro dans le quartier Limoilou**. De nombreuses activités ont été organisées pour célébrer ce jalon historique, rassemblant les employés, bénévoles, partenaires et membres de la communauté.

Parmi les faits saillants de cette année d'anniversaire, on peut souligner :

- **Le retour tant attendu du Patro Lapin**, qui a ravi petits et grands avec un succès fulgurant (plus de 11 000 lapins vendus).
- **L'organisation de l'Encan du Patro**, avec une initiative originale en collaboration avec l'école Fierbourg et Laura Secord, mettant en vedette la mascotte PATLOU en chocolat.
- **Le Challenge-ROC spécial 75^e**, qui s'est déroulé sur deux fins de semaine consécutives, proposant, en plus du traditionnel tournoi de volleyball pour adultes, un tournoi parents-enfants.
- **La journée anniversaire du 27 juin**, une journée inoubliable marquée par un spectacle d'Arthur L'aventurier, la plantation d'un arbre commémoratif par le maire de Québec, M. Bruno Marchand, et la présence d'autres invités de marque.
- **La grande fête foraine organisée en collaboration avec PPS Canada**, qui a rassemblé près de 2 000 personnes pour une journée de jeux et d'amusement.

- **La soirée de gala de clôture des fêtes du 75^e**, qui a réuni plus de 500 convives pour un souper et une soirée de divertissement inoubliables. Cette soirée a également été l'occasion de dévoiler une exposition de photos retraçant la vie au Patro; elle a été réalisée par le talentueux photographe Pascal Clément. Une exposition permanente installée dans le corridor principal a été inaugurée. De plus, M. Marchand a livré un discours inspirant pour souligner les 60 ans de service et de dévouement de M. Normand Fillion. Enfin, le Patro a rendu hommage à l'implication exceptionnelle des trois générations de la famille de M. Jules Dallaire.

Je tiens à souligner l'apport précieux de madame Marjolaine de Sa, consultante. Elle a accompagné le Patro avec brio dans la coordination de trois événements majeurs du 75^e anniversaire.

Planification stratégique et développement futur

L'année 2023-2024 a également été marquée par l'adoption d'une **nouvelle planification stratégique**¹, couvrant la période de 2024 à 2026. Cette planification vise à orienter le développement futur du Patro de l'organisme et à lui permettre de relever les défis à venir.

Parmi les priorités stratégiques définies dans la planification, on retrouve :

- Le maintien et le renforcement de la présence du Patro Roc-Amadour dans le quartier Limoilou.
- L'élargissement et la diversification de l'offre de services pour répondre aux besoins des différents publics.
- L'amélioration de la performance financière de l'organisme.



Défis et perspectives

L'année 2024-2025 s'annonce prometteuse pour le Patro Roc-Amadour; elle sera également remplie de défis. Les principaux seront :

- L'arrivée et l'intégration d'un **nouveau directeur général**;
- Le suivi du projet d'**agrandissement du Patro** sur le terrain avant;
- Le retour progressif vers l'équilibre financier.

¹ Pour en savoir davantage, vous pouvez consulter l'annexe I, page 43

Malgré ces défis, le Patro Roc-Amadour est confiant en sa capacité à poursuivre sa mission et à jouer un rôle important dans la vie de la communauté. Le Patro est déterminé à continuer d'offrir des services de qualité à la population et à contribuer à l'épanouissement des individus et des familles.

Je tiens à remercier chaleureusement tous ceux et celles qui contribuent au succès du Patro et qui m'ont accompagné dans mon quotidien, en particulier :

- Les administrateurs, pour leur dévouement et leur soutien;
- Les employés et les bénévoles, pour leur implication et leur passion;
- Les partenaires et les donateurs, pour leur générosité;
- Les résidents du quartier Limoilou, pour leur confiance;
- M. Fillion, l'âme du Patro depuis tant d'années, pour être l'inspiration qu'il est.

Je suis convaincu que le Patro Roc-Amadour continuera à jouer un rôle important dans la communauté de Limoilou pour les années à venir. Je souhaite au Patro tout le succès possible dans la poursuite de sa mission.

Je vous invite à prendre connaissance des rapports des différents secteurs, qui démontrent la vitalité et la diversité de la vie au Patro.

Clément Lemieux
Directeur général
Observateur privilégié

Ressources financières et matérielles

L'année 2023-2024 a été marquée par des avancées significatives pour le secteur des ressources financières et matérielles du Patro. Grâce à une gestion rigoureuse et à des initiatives stratégiques, nous avons non seulement maintenu, mais aussi amélioré nos façons de faire, assurant ainsi la pérennité et l'efficacité de nos opérations.

Ressources financières



Faits saillants

Le département de comptabilité a réussi à mettre en place bon nombre d'améliorations dans la dernière année pour rattraper le retard accumulé.

- Embauche d'une technicienne comptable à temps plein.
- Mise en place d'un comité de vigie et de suivi des subventions.
- Amélioration des outils de suivis financiers et budgétaires.

Budget de dépenses respecté à **99 %**

Revenus supérieurs aux prévisions de **4 %**



Défis

Les priorités ciblées pour la prochaine année sont les suivantes :

- Peaufiner le suivi et la recherche de financement avec les mécanismes mis en place dans la dernière année.
- Amorcer le virage vers le sans-papier.
- Optimiser les façons de faire pour obtenir précisément et plus rapidement l'information financière.

Ressources matérielles



Faits saillants

La dernière année en a été une de consolidation. Parmi les avancées réalisées, notons, entre autres :

- Retour de M. Alain Turgeon à la tête de l'équipe d'entretien et maintenance;
- Reconstruction et stabilisation de l'équipe d'entretien de soir;
- Révision des processus d'appel d'offres et d'octroi de contrats;
- Mise en place de mesures de suivi des travaux d'entretien préventifs et correctifs;
- Amélioration notoire des procédures en lien avec la santé et sécurité au travail.

105 652 \$
d'investissements
sur le bâtiment

12 employés
à temps plein
dédiés à l'entretien,
la maintenance et
la surveillance
des installations.



Défis

L'état actuel du département nous permet de regarder la prochaine année avec confiance. Les prochaines améliorations iront dans cette direction :

- Clarification des responsabilités en lien avec la maintenance des bâtiments du Camp O'Carrefour;
- Mise en place d'un plan triennal de maintien des actifs;
- Compilation des données sur les entretiens effectués dans le but de prendre de meilleures décisions au niveau de l'entretien et du remplacement d'équipement.

Résidence Roc-Amadour Phase 2



Faits saillants

Le contexte économique et réglementaire difficile pour les résidences privées pour aînés (RPA) a forcé le Patro à revoir la nature de son contrat de service avec la Résidence Roc-Amadour Phase 2. Le 1^{er} juillet 2023, les responsabilités suivantes ont été confiées à la Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec :

- Service de préposés aux bénéficiaires;
- Service de cafétéria;
- Entretien ménager des appartements;
- Service de buanderie.

Le Patro a conservé la responsabilité de l'infirmierie, de la sécurité et du loisir. Les employés de cuisine, les préposés aux bénéficiaires et les aides à la vie domestique du Patro ont été réembauchés par la COOP. Le poste de directrice de la résidence a été aboli. Une nouvelle infirmière auxiliaire occupe le nouveau poste de coordonnatrice des soins et une nouvelle surveillante de nuit est également entrée en poste dans la dernière année.

32
résidents
en PRA

33
résidents
autonomes



Défis

La prochaine année servira à consolider la nouvelle structure et à améliorer la façon de fonctionner. Les changements importants de la dernière année ont obligé les employés et les résidents à faire preuve d'une grande capacité d'adaptation.



Ressources humaines

L'équipe des ressources humaines (RH) offre un appui aux équipes de direction pour 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

Optimisation des pratiques

- Déploiement d'une politique de protection de l'intégrité et de la gestion de la violence, en collaboration avec le Réseau Patro.
- Création d'un manuel de l'employé pour le personnel saisonnier.
- Accompagnement des équipes dans le processus d'appréciation du rendement.
- Bonification du programme de développement des compétences des employés et des gestionnaires.

Attractivité et rétention des talents

- Intégration de la nouvelle image de marque dans les outils RH.
- Bonification des avantages pour les employés (ex. : rémunération, programme de vacances...).
- Chantier d'aménagement des bureaux et de regroupement des équipes de proximité.

Ressources humaines, physiques et financières

- Stabilité de l'équipe RH : l'équipe est demeurée la même tout au long de l'année.
- Augmentation du budget attribué aux formations offertes aux employés.



Défis

Mesures d'amélioration de l'attractivité

- Mise en marché de la marque employeur pour attirer les meilleurs talents.
- Révision de l'ensemble des processus RH du personnel saisonnier afin de les bonifier.

Mesures d'amélioration de la rétention et du climat de travail

- Intégration de la nouvelle image de marque dans la culture organisationnelle.
- Mise en œuvre d'une stratégie de développement du bénévolat pour l'ensemble des services.
- Préciser les rôles et responsabilités ainsi que le niveau de délégation de pouvoir des divers niveaux de gestion.
- Mettre en place des mécanismes d'amélioration continue afin d'alléger les processus permettant de stimuler la collaboration proactive entre employés.

52 employés permanents




221 employés saisonniers ou contractuels



702 bénévoles et 35 601 heures de bénévolat



 = 3 personnes

Services alimentaires

L'équipe offre ses services tout au long de l'année. Elle s'occupe de la préparation des repas pour la popote roulante et ceux des répits du Camp O'Carrefour. Elle prépare aussi des menus pour les différents événements du Patro, comme par exemple, l'Encan ou le Gala des gens de cœur. Elle offre également un service de cafétéria pour les activités du Patro (ex. : Rencontres de l'amitié) et celles des locataires externes. Enfin, elle offre un service de cafétéria pour les employés.



Faits saillants

- La gestion de l'équipe des services alimentaires a été prise en charge par la direction des ressources humaines.
- Le service de la cuisine de la Résidence Roc-Amadour Phase 2 n'est plus assuré par notre équipe. Il a été confié à la Coopérative de services à domicile de Québec.
- Le plan d'action permettant de rentabiliser et d'optimiser les services alimentaires a été mis à jour et est en déploiement.
- Stabilité de l'équipe des services alimentaires : le personnel régulier est demeuré en poste tout au long de l'année pour le personnel régulier. Quelques employés occasionnels sont venus prêter main forte.



Défis

Mesures de rentabilité et d'optimisation des services alimentaires

- Mettre en place des outils pour accroître la performance (ex. : lister les menus type et les tarifs pour le service traiteur, identifier et suivre les cibles de rentabilité, offrir des repas surgelés pour emporter).
- Optimiser certaines pratiques (ex. : adhérer à un regroupement d'achat, créer des menus standardisés).



Halloween 2023

Services à la communauté

Les services à la communauté du Patro Roc-Amadour se déclinent en quatre grands secteurs, soit le Service d'entraide, le secteur Loisirs et sports, le secteur aquatique et les services adaptés, auxquels s'adjoint le secteur de l'expérience client, qui soutient et collabore activement à la réalisation de l'ensemble des services.

Au cœur des services à la communauté réside un engagement profond envers le bien-être et la qualité de vie des citoyens. Cette portion du rapport annuel reflète le dévouement de l'équipe à répondre à cet objectif, par la réalisation d'actions significatives favorisant l'inclusion sociale, le soutien aux personnes plus vulnérables et la création d'un environnement accueillant et sécuritaire où chacun peut s'épanouir.

En outre, la collaboration étroite du Patro avec des partenaires et des organisations communautaires a renforcé sa capacité à répondre efficacement aux défis et aux opportunités qui se présentent. Cette synergie a permis d'élargir la portée des services et d'approfondir leur impact, tout en favorisant une culture de partenariat et de coopération au sein de la communauté.

L'année 2023-2024 se termine par ailleurs sur une note très positive à l'égard d'un renversement de tendance quant aux enjeux de recrutement vécus depuis plusieurs années, ce qui permet à l'équipe d'envisager les défis à venir avec optimisme et confiance.

Service d'entraide



Faits saillants

- Augmentation de 39 % de la clientèle de l'aide alimentaire, par un élargissement des heures de service.
- Hausse de 43 % des revenus de la campagne de financement Ensemble pour un Noël faim.
- Hausse de 82 % du service Impôt bénévole, offert en collaboration avec le Patro Laval. Le nombre de clients desservis est passé de 30 à 170 personnes, en trois ans.
- Collaboration entre les services adaptés et le Service d'entraide dans le partage de ressources, permettant de maintenir et de bonifier les rencontres de l'amitié, en développant le volet animation de cette activité.
- Stabilisation et développement de la structure administrative de la popote roulante, permettant une hausse de 14 % de repas livrés.
- Hausse de 25 % de fréquentation à la friperie Le Sous-Solde.
- Réalisation d'une démarche pour sonder la qualité de l'accompagnement offert aux bénévoles; elle s'inscrit dans celle du Patro, plus large, visant à centraliser et améliorer la structure de gestion des bénévoles.
- Création d'une table de concertation pour les aînés à Limoilou, dans la foulée du projet De chez-nous à chez-vous dans Limoilou.



Défis

- Achèvement du réaménagement et de l'agrandissement de la friperie, pour un lancement officiel à l'automne 2024.
- Réorientation des objectifs de l'espace jardin, qui deviendra un potager solidaire permettant d'approvisionner la popote roulante et l'aide alimentaire en produits frais.
- Réorganisation des tâches afin de rendre plus efficaces l'encadrement offert aux bénévoles et la coordination des services aux aînés.
- Réflexion sur la façon de réaliser les services afin de répondre davantage aux besoins grandissants de la clientèle en matière de sécurité alimentaire.



Hausse
de **43 %**
des revenus de la
campagne
Ensemble pour
un Noël sans faim.

Hausse
de **25 %**
de fréquentation
à la friperie.

Augmentation
de **39 %**
de la clientèle
de l'aide
alimentaire.

Loisirs et sports



Faits saillants

- Changements importants dans l'équipe par l'embauche d'une nouvelle direction et de deux nouveaux coordonnateurs jeunesse.
- Challenge-ROC édition du 75^e :
 - Nouveau record de participation : inscription de 26 équipes dans la portion compétitive.
 - Ajout d'une portion familiale ludique : participation de 10 familles.
- Camp de jour :
 - Sous la thématique du 75^e anniversaire du Patro par la musique des années 60 à nos jours.
 - Nouveau défi d'inscriptions à la semaine.
 - 400 à 450 enfants par semaine.
 - 604 enfants au total.
 - 17 camps sportifs et culturels différents pour un total de 35 semaines.
- Fête de l'Halloween : Elle a connu un grand succès bien que la température ait forcé l'équipe à tenir l'événement à l'intérieur. Plusieurs centaines de personnes ont défilé dans les différentes activités.
- Analyse réflexive et restructuration du secteur jeunesse afin de s'arrimer aux besoins de la communauté, aux tendances en loisir et aux bonnes pratiques.
 - Réflexion découlant d'une baisse de clientèle observée dans les activités de la programmation automne-hiver.
 - Les résultats de cette réflexion seront concrétisés dans la programmation 2024-2025.

Nombre de participants de 5 à 12 ans

2023-2024	2018-2019
115 ▼	250

- Service de dépannage : ouvert pendant la grève scolaire, permettant de soutenir les parents.

Durée	Nombre d'inscriptions à la journée
18 jours de 8 h à 17 h	250

- Secteur Adultes : haut taux de participation dans la dernière année. On observe la très forte popularité des activités sportives.

	Hiver-Printemps 2024	Automne 2023	Été 2023
Activités saisonnières	969	737	265
Activités à la séance	1917	1209	251



Défis

- Achèvement de la démarche réflexive afin d'offrir une programmation arrimée aux besoins de la communauté et augmenter la clientèle 5-12 ans.
- Mise en place des mesures de soutien afin que les services demeurent accessibles et inclusifs pour les familles.
- Développement de l'offre de service des activités adultes autres que sportives.
- Optimisation de l'utilisation des locaux et les créneaux horaires pour tous les groupes d'âges.
- Adoption d'une approche partenariale dans le développement d'activités au secteur Adultes, dans le but de générer des activités à fort potentiel d'achalandage.
- Recherche de stratégies innovantes pour faire la promotion des activités.

Secteur aquatique



Faits saillants

- Augmentation de l'offre des cours de formations aquatiques, permettant de favoriser une relève pour l'équipe d'employés saisonniers.

2023-2024	2022-2023
101 participants ▲	18 participants

- Reprise de 100 % des services offerts avant la pandémie grâce, entre autres, à l'embauche de 10 nouveaux employés saisonniers.
- Nette augmentation de l'offre d'activités, observable par la hausse des revenus d'inscriptions globaux du secteur :

2023-2024	2022-2023
119 000 \$ ▲	90 000 \$

- Mise en place d'un plan de relève permettant d'assurer tout au long de l'année la coordination du secteur aquatique :
 - Prise en charge complète d'une coordonnatrice saisonnière pendant l'été 2023.
 - Formation de 3 employés à des tâches de gestion.
- Amélioration des processus de gestion de la qualité de l'eau par une responsabilité partagée :
 - 19 employés du secteur aquatique nouvellement formés Simdut et à la gestion des tests d'eau.
 - Formation d'opérateur de piscine suivie par la direction du service.



Défis

- Augmentation du nombre de cours de natation pour répondre au besoin croissant de la clientèle, suite à la diminution de ce service pendant la pandémie.



7 différentes offres de services, variable selon les saisons :

- Médaille de bronze
- Croix de Bronze
- Premiers Soins-Général
- Sauveteur National
- Moniteur de natation
- Moniteur en sauvetage
- Requalifications (Sauveteur National, Moniteur de natation)

Services adaptés



Faits saillants

- Augmentation du nombre d'inscriptions aux loisirs adaptés :
 - Augmentation du nombre de places disponibles.
 - Ajout d'un service lors des journées pédagogiques pour Ados Plus.
 - Ouverture du service pendant la grève scolaire.

	Hiver 2024	Automne	Été 2023
Ados Plus	80	61	40
Loisir Plus	185	187	98

- Création d'un comité multi services du Souper gastronomique dont les bénéfices seront dorénavant partagés par l'ensemble des services adaptés.
- Achèvement de la mise en place du poste de coordination des loisirs adaptés afin d'assurer une gestion centralisée des secteurs Ados Plus et Loisir Plus.
- Mise en place d'outils et de formations permettant d'améliorer la sécurité des usagers et des intervenants dans les centres de jour :
 - Accès à différentes formations pour les employés et journées pédagogiques de travail en équipe;
 - Réalisation d'un outil centralisé de portrait des usagers, afin de favoriser des interventions et des suivis cohérents et efficaces.
- Légère augmentation du nombre d'usagers aux répits du Camp O'Carrefour pendant toute l'année :
 - 20 répits saisonniers : 16 répits de 2 nuitées; 3 répits de 3 nuitées; répit de la relâche de 5 nuitées.
 - 101 usagers distincts.



Défis

- Valorisation des postes d'intervenants saisonniers et permanents afin de contrer la précarité et le roulement de personnel.
- Vigilance sur les opportunités d'expansion à l'égard des centres de jour.
- Poursuite et bonification de la formation des employés pour favoriser la stimulation des employés et du milieu de vie.
- Maintien de l'accessibilité aux loisirs adaptés par l'instauration de mesures de soutien, malgré une hausse des coûts graduelle nécessaire.



Expérience client



Faits saillants

- Amélioration du mécanisme de sondage de la clientèle par des envois centralisés.
- Mise en place de l'échéancier annuel du processus d'inscription, permettant d'améliorer les processus et la planification.
- Remise en place des préinscriptions, permettant aux clients de bénéficier d'un avantage de fidélisation pour certaines saisons ciblées.
- Achèvement de l'intégration des loisirs adaptés dans la plateforme Sport-Plus.
- Amélioration du service client lors des périodes d'inscription pendant lesquelles du soutien technique est offert :
 - Équipe de soutien technique constituée d'un grand nombre d'employés formés.
 - La migration vers un système de téléphonie IP favorisant une amélioration de la gestion des appels lors des périodes de pointe, ce qui permet un grand volume d'achalandage.
- Stabilisation de l'équipe de la réception par la rétention du personnel et la régularité des horaires de travail.



Défis

- Procéder à une analyse du système de gestion de la clientèle, des inscriptions et des locations afin d'évaluer la possibilité d'une migration vers un autre logiciel.
- Réflexion sur le processus de sondage de la clientèle dans une perspective de développement continu.
- Amélioration du processus de location afin de le rendre plus efficient et développement de la visibilité de l'offre de services.

Conclusion

Tout au long de l'année, les équipes d'employés de tous les secteurs ont répondu présentes. Leur travail, leurs talents et leur engagement envers la clientèle sont essentiels à la réalisation de la mission qui se réalise avec bienveillance et dans le plaisir. Merci!

Les centaines de bénévoles contribuent, de manière exceptionnelle, à la réalisation de plusieurs services. On ne pourrait y arriver sans eux. Merci!

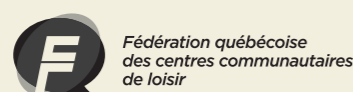
La direction souligne l'apport indispensable des partenaires, des donateurs et des bienfaiteurs qui nous aident si généreusement, année après année. Merci!

L'année à venir est abordée avec entrain et mobilisation. Nous voulons poursuivre l'animation de notre milieu de vie afin qu'il demeure inclusif, en favorisant la participation de la jeunesse, des aînés et des personnes plus vulnérables de notre quartier. De nouveaux projets verront le jour et bonifieront notre offre d'activités, car nous voulons

Faire le bien. Bien le faire.

Partenaires, donateurs et bienfaiteurs

Merci de nous aider à poursuivre notre mission.



A
ACCÈS-LOISIRS QUÉBEC
AGROPUR
AIDANT (L')
AL-ANON
ALCOOLIQUES ANONYMES
ALEANZA
ALEX COULOMBE
ALSA - REFUGE ADOPTION LAPINS SANS ABRI
ALSCO
AQUARIUM DU QUÉBEC
ARO ARTISTE CAROLINE BERGERON
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
AUTISME QUÉBEC
AUTISTE ET MAJEUR
AXXIO

B
BEAUPORT NISSAN
BENEVA ASSURANCES ET SERVICES FINANCIERS
BINGO DE LA CAPITALE
BISCUITS LECLERC
BISTRO L'ATELIER
BISTRO VANIER
BOUCHERIE LE CROC MIGNON
BOUCHER LORTIE
BOUCHERIE HUOT
BRUNO TESSIER ÉVÈNEMENT

C
CAISSE DESJARDINS DE LIMOILOU
CANABEC
CANADIAN TIRE VANIER
CANON
CAPITALES DE QUÉBEC
CAPITALE NISSAN
CAPITOLE DE QUÉBEC
CARREFOUR DE SOLIDARITÉ INTERNATIONALE
CÉGEP DE LIMOILOU
CEGEP DE STE-FOY
CENDRILLON - BOIRE ET MANGER
CENTRAIDE
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DU CONTREFORT
CENTRE DE PÉDIATRIE SOCIALE DE QUÉBEC
CENTRE FINANCIER DESJARDINS ENTREPRISE
CENTRE JEAN-GUY DROLET
CENTRE MGR MARCOUX
CENTRE R.I.R.E. 2000
CENTRE VIDÉOTRON
CG TECH
CHEF STÉPHANE MODAT
CHEZ LEFEBVRE
CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE
CISSS CHAUDIÈRE-APPALACHES
CLAUDE FERRON – FONDS D'AIDE AUX ÉCOLIERS

PARTENAIRES, DONATEURS ET BIENFAITEURS

C
CLINIQUE DENTAIRE AVENUE ROYALE INC.
CLUB DE GOLF LA TEMPÊTE
CLUB DE GOLF ROYAL QUÉBEC
CLUB RICHELIEU QUÉBEC ANCIENNE-LORETTE
COH LEADERSHIP
COLLECTIF CANOPÉ
COLLÈGE FRANÇOIS-DE-LAVAL (CFDL)
COLLÈGE MÉRICI
CONSEIL DE QUARTIER LAIRET
CONSEIL DE QUARTIER VIEUX-LIMOILOU
CONSEILLÈRE DU DISTRICT DE LIMOILOU, MME JACKY SMITH
CONSEILLER DU DISTRICT MAIZERETS-LAIRET, M. CLAUDE VILLENEUVE
CONSEIL RÉGIONAL DE L'ENVIRONNEMENT CAPITALE-NATIONALE (CRE)
COOPÉRATIVE FUNÉRAIRE DE LA SEIGNEURIE
COOPÉRATIVE FUNÉRAIRE DES DEUX RIVES
CORPORATION MOBILIS
CENTRE DE RÉOLUTION INFORMELLE ET DE COACHING (CRIC)

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

E
ÉCOLE SECONDAIRE DE LA CITÉ
ÉCOLE SECONDAIRE JEAN-DE-BRÉBEUF
ÉCOLE SECONDAIRE LA COURVILLOISE
ÉCOLE SECONDAIRE ST-JEAN-EUDES
EMBALLAGES L. BOUCHER INC. (LES)
ÉMOGIA
EMPLOI D'ÉTÉ CANADA
EMPLOI QUÉBEC
ENSEIGNES ESM
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 (FQCCL)
FÉLIX GIRARD ARTISTE PEINTRE ILLUSTRATEUR
FERNANDEZ RELATIONS PUBLIQUES
FIERBOURG CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
FIRME COMPTABLE GESTION DU-PRAY
FLEUR DE LYS CENTRE COMMERCIAL
FONDS TD
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 FRONTENAC
FONDATION LÉPINE CLOUTIER/ATHOS
FONDATION LUCIE ET ANDRÉ CHAGNON
FONDATION MARCEL DESLAURIERS
FONDATION MAURICE-TANGUAY
FONDATION MOBILIS
FONDATION PAKSAC
FONDATION PARTAGE QUÉBEC
FONDATION QUÉBEC PHILANTHROPE
FONDATION RICHELIEU QUÉBEC-ANCIENNE-LORETTE

PARTENAIRES, DONATEURS ET BIENFAITEURS

F
FONDATION SYLVIE NADEAU ET MICHEL DALLAIRE
FONDATION PATRO
FRÉDÉRIC LAVOIE PHOTOGRAPHE
FRITE ALORS !
FRITO-LAY CANADA
FROMAGERIE BERGERON

G
GALERIE LEWIS
GALERIES CHARLESBOURG
GALERIES DE LA CAPITALE
GESTEV
GESTION BAY
GESTION CBJD INC.
GROUPE GERMAIN
GESTION PNP INC.
SERVICE ALIMENTAIRE GORDON (GFS)
GOVERNEMENT DU CANADA
GROUPE DALLAIRE
GROUPE JD BOISCHATEL
GROUPE LACHANCE
GROUPE MBC
GROUPE PERSPECTIVE
GROUPE VOYAGES QUÉBEC

H
HÔTEL LE CONCORDE QUÉBEC
HÔTEL MORTAGNE

I
IGA DES SOURCES CHARLESBOURG
IGA EXTRA LEBOURGNEUF
IGA MARCHÉ POULIN
IMEDIA
IA GROUPE FIINANCIER
INITIATIVE 1-2-3 GO LIMOILLOU
INSTITUT MALLETTE

I
INSTITUT NATIONAL DE FORMATION ET DE RECHERCHE (INFRA)
INSTITUT SUR LE VIEILLISSEMENT ET LA PARTICIPATION SOCIALE DES AÎNÉS (IVPSA)

J
JEAN-YVES LAGACÉ
JOSÉ FLEURISTE
JOURNAL DE QUÉBEC
JULIE POISSON ARCHITECTE

L
LA CAGE BRASSERIE SPORTIVE – LEBOURGNEUF
LA FORFAITERIE
LA GALERIE DU MEUBLE
LAIRET EN FÊTE
LA PERLE D'ART
LA RÉCOLTE
LA RÉSERVE
LA SALSA
LA SEIGNEURIE DU TRITON
LAURA LÉMERVEIL
LAURA SECORD
LE GRAND MARCHÉ DE QUÉBEC
LECLERC COMMUNICATION INC.
LE MANOIR ST-AMAND
LE MARCHAND DE LUNETTES
LE TRÈFLE LIMOILLOU
LE VAISSELIER DE LA CAPITALE
LES FISTONS
LES VERGERS TURCOTTE
LIBRAIRIE MORENCY
LOISIRS LORETTEVILLE
LOLA AGENCE MARITIME
LOU-TEC EXPERT EN LOCATION

M
MAIRE DE QUÉBEC, M. BRUNO MARCHAND
MAISON DES ŒUVRES JEAN LAFRANCE

PARTENAIRES, DONATEURS ET BIENFAITEURS

M
MAXI BEAUPORT-CLÉMENCEAU
MAXI FLEURS DE LYS
MÉCHOUI LECHASSEUR
MÉDECINE FAMILIALE, HÔPITAL ST-FRANÇOIS D'ASSISE
MÉTRO FERLAND CENTRE-VILLE
MÉTRO PLUS DU MARAIS
MICHAUD GÂTEAUX
MICHEL BELL
MINIMALISTE
MINISTÈRE DE LA CULTURE
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
MIYAGI - BISTRO THAI ET SUSHIS
MOBILIER MBH
MOISSON QUÉBEC
MON QUARTIER EN BOÎTE
MORSO
MOTEL CRÉATIF
MOTIVATION JEUNESSE
MURALUXE

N
NATREL / AGROPUR
NEKTAR CAFÉOLOGUE
NICKY SUSHI
NICOLAS ST-CYR, ÉVALUATEUR AGRÉÉ

O
OPÉRATION SOUS ZÉRO
ORDRE DES FRÈRES MINEURS CAPUCINS

P
PAROISSE DE LIMOILLOU
PASCAL CLÉMENT
PATRO CHARLESBOURG
PATRO OTTAWA
PATRO JONQUIÈRE

P
PATRO LAVAL
PATRO LÉVIS
PATRO VILLERAY
PCN - CLUB SOCIAL DES EMPLOYÉS
PEPS – UNIVERSITÉ LAVAL
PHYSIOTHÉRAPIE ET MÉDECINE DU SPORT PCN
PIERRE ROUSSEAU APICULTEUR
PIZZÉRIA NO. 900
PLACE DE LA CITÉ
PICARD POITRAS GERVAIS, AVOCATS
PLONGÉE CAPITALE
POILS ET PLUMES
PPS CANADA
PREVIAN
PRODUCTIONS MARCEL FRADET (LES)
PROMENADES BEAUPORT
PROVIGO ÉRIC BOIVIN

Q
QUÉBEC FRUITS ET LEGUMES
QUÉBECOR
QUOTIENT HUMAIN
QSL

R
RANSTAD
RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON
RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES
RENDEZ-VOUS LIMOILLOU
RÉSEAU PATRO
RESTAURANT CENDRILLON
REMAX - PATRICIA ET SON ÉQUIPE
REMPARTS DE QUÉBEC
RÉSIDENCE LE LONG DES BERGES
RÉSIDENCES POUR RETRAITÉS CHARTWELL
RÉSIDENCES ROC-AMADOUR I ET II
RESTAURANT A&W

PARTENAIRES, DONATEURS ET BIENFAITEURS

R
RESTAURANT LE CLAN
RESTAURANT MORSO
RESTO PLAISIRS
ROC GYMS
ROUGE ET OR DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

S
SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC
SALLE ALBERT-ROUSSEAU
SAINTE-FOY NISSAN
SAUCISSES ET COMPLICES
SEPAQ
SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE QUÉBEC
SIGNES D'ESPOIR
SIMONS
SOBAB
SOBEYS
SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE DU QUÉBEC
SOLOTECH
SOUTIEN À L'AUTONOMIE DES PERSONNES ÂGÉES (SAPA)
STATION SERVICE ULTRAMAR – RUE DE LA FAUNE
SYLVIE TREMBLAY NOTAIRE

T
TANGUAY
TELUS
TENNIS CANADA
TESSIER SERVICES D'EXPOSITION
TITE FRETTE
TRAFIQUANTS D'ART
TRUDEL INNOVATION INC.

U
UNITÉ DE LOISIR ET DE SPORT DE LA CAPITALE-NATIONALE

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

WYZ
WSP CANADA INC.
YANNICK FROMAGERIE
YUZU SHUSI
ZOÉ COMMUNICATIONS

Planification stratégique 2024-2026

01

Miser sur le capital humain

Amélioration de l'efficacité organisationnelle

- 1.1 Finaliser la mise en place d'outils technologiques par l'implantation d'un CRM;
- 1.2 Préciser les rôles et responsabilités ainsi que la délégation de pouvoir au sein des divers niveaux de gestion;
- 1.3 Mettre en place des mécanismes d'amélioration continue afin d'alléger les processus permettant de stimuler la collaboration proactive entre les employés.

Pénurie de main-d'œuvre

- 1.4 Déployer un manuel de l'employé saisonnier;
- 1.5 Mettre en marché la marque employeur;
- 1.6 Mettre en œuvre une stratégie de développement du bénévolat pour l'ensemble des services;
- 1.7 Développer des partenariats avec les regroupements et associations œuvrant auprès des retraités pour promouvoir les opportunités d'implication au Patro;
- 1.8 Automatiser des processus humains, sans nuire à l'accueil et à la qualité des services.

Gouvernance et gestion Camp O'Carrefour

- 1.9 Réfléchir à la gouvernance et mettre en œuvre un plan stratégique pour le Camp O'Carrefour.

02

Agir dans son milieu

Représentation du Patro au sein des tables de concertation

- 2.1 Maintenir une veille sur la participation et les objectifs associés à ces implications.

Nécessité pour le Patro de se positionner à l'égard des réalités sociales actuelles

- 2.2 Procéder à un exercice de réflexion visant à définir les enjeux sociaux pour lesquels le Patro peut agir ou en vertu desquels il doit adapter ses pratiques:
 - Enjeux climatiques,
 - Itinérance,
 - Inclusion/Immigration,
 - Justice et équité sociales.

Offre de services en phase avec les besoins du milieu

- 2.3 Réorienter la programmation du secteur jeunesse afin qu'elle réponde mieux aux besoins de la clientèle et générer une augmentation de la clientèle;
- 2.4 Améliorer l'accessibilité financière pour certaines clientèles.

Donner un sens

- 2.5 Être significatif dans la façon d'offrir nos services afin de faire vivre les valeurs de l'organisation.

03

Mieux communiquer pour mieux se promouvoir

Intégration de la marque

- 3.1 Mise en œuvre d'une stratégie visant à faire du personnel, des bénévoles et des usagers de bons ambassadeurs de la marque Patro;
- 3.2 Déployer la marque sur les murs et dans les outils promotionnels;
- 3.3 Mettre en place une signalisation adéquate à l'intérieur du Patro.

Gestion de la marque

- 3.4 Implanter un outil de gestion intégrée de la marque.

Structuration de la direction des communications et du marketing

- 3.5 Confirmer l'organisation de la direction des communications et marketing.

Amélioration des communications externes

- 3.6 Établir un plan de communication annuel;
- 3.7 Améliorer la fonctionnalité du site Internet.

Arrimage de la notoriété du Patro à sa nouvelle image de marque

- 3.8 Finaliser le retrait des signes et objets religieux, à l'exception des repères historiques ciblés.

04

Consolider et optimiser les infrastructures

Maintien des actifs

- 4.1 Mettre en œuvre un plan d'investissement pour le maintien des actifs.

Utilisation optimale des espaces et locaux

- 4.2 Mettre de l'avant les locations sur le site du Patro;
- 4.3 Réaménager certains locaux vieillissants;
- 4.4 Poursuivre le plan d'aménagement des bureaux.

05

Consolider et optimiser le financement

Partenariat Ville de Québec

- 5.1 Renforcer le partenariat avec la Ville de Québec relativement au financement des infrastructures.

Gestion du Camp O'Carrefour et des résidences Roc-Amadour

- 5.2 Évaluer la possibilité de se retirer de certaines activités et/ou de disposer de l'actif.

Activités de levée de fonds

- 5.3 Repenser nos méthodes de levée de fonds traditionnelles, en termes de coûts/bénéfices.

Poursuite de la recherche de nouvelles sources de revenus

- 5.4 Poursuivre la réalisation du projet de développement immobilier:
 - Démarches réglementaires,
 - Financement de projet,
 - Lancement de la mise en chantier.

Efficacité au point de vue des sources de revenus

- 5.5 Gérer rigoureusement le calendrier par le comité de suivi des subventions.

Développement des secteurs à haut potentiel de revenus

- 5.6 Maximiser l'utilisation des locaux par la programmation du secteur adulte;
- 5.7 Élargir l'offre des services adaptés subventionnés qui répondent aux besoins grandissants et permettent l'utilisation optimale des locaux.

Adaptation à la réalité socioéconomique de l'organisation

- 5.8 Viser le retour à l'équilibre budgétaire.



Sport



Loisir



Entraide



Pour communiquer avec nous

Par courriel

info@patro.roc-amadour.qc.ca

Par téléphone

418 529-4996

Par la poste

2301, 1^{re} Avenue,
Québec (Québec)
G1L 3M9