



2023-2024

# Rapport annuel

Présenté par :

**Ricochet (Hébergement/Homes)**

(438) 497-4869

[information@ricochetwestisland.com](mailto:information@ricochetwestisland.com)

[www.ricochetwestisland.com](http://www.ricochetwestisland.com)

# Table des matières



Mot de la direction .....	2
À propos .....	4
Notre vision .....	5
Nos objectifs .....	5
Nos valeurs .....	6
Notre mission .....	6
Historique .....	7
Nos services .....	9
Bilan des activités .....	13
Conseil d'administration .....	20
Équipe de travail .....	21
Formations .....	24
Priorités 2024-2025 .....	25
Nos finances .....	25
Partenaires .....	26
Bénévolat .....	28
Témoignages .....	30
Remerciements .....	31

# Mot de la direction

Chère lectrice, cher lecteur,

**Si tu prends le temps de lire ceci, c'est que tu es curieux.se.**

Tu te demandes peut-être s'il y a réellement de l'itinérance dans l'Ouest-de-l'Île (OI)... Tu vas apprendre que non seulement elle existe, mais qu'elle est en constante évolution et qu'elle augmente.

**Si tu prends le temps de lire ceci, c'est que tu es ouvert.e.**

Tu te demandes peut-être qui sont les personnes qui vivent de l'itinérance, quel a été leur parcours... Tu vas apprendre que le visage de l'instabilité résidentielle change et qu'il existe autant de parcours que d'êtres humains.

**Si tu prends le temps de lire ceci, c'est que tu es bienveillant.e.**

Tu souhaites le bien. Comme nous, tu es empathique, et tu cherches à comprendre plutôt qu'à juger. Tu souhaites accompagner, plutôt que diriger...

Tu vas apprendre que chaque humain possède un rythme bien à lui, et qu'on souhaite le respecter. Tu vas apprendre que l'appropriation du pouvoir prend une forme différente d'une personne à l'autre, et qu'elle demeure la porte d'entrée privilégiée vers l'amélioration de la qualité de vie.

**Si tu prends le temps de lire ceci, c'est que tu vis, comme nous, de l'inquiétude.**

Tu entends les nouvelles et tu sais observer la réalité avec pragmatisme. Tu constates qu'on vit une crise sociale sans précédent. À la jonction de la crise du logement et de la crise des opioïdes, dans un système où l'accès à des soins de santé et des services sociaux est de plus en plus compliqué, se vit une crise humanitaire inédite à Montréal et dans notre communauté.

**Le milieu communautaire, sous-financé, tente de tisser les mailles d'un filet social usé, dans un système impossible à naviguer, où chaque structure blâme la suivante pour son échec, dans un environnement hostile où le « pas dans ma cour » prévaut.**





## Tania charron

Directrice générale

**Si tu prends le temps de lire ceci, c'est que tu es solidaire.**

Tu reconnais tes privilèges. Tu réalises que les mêmes opportunités ne sont pas données à tout le monde. Tu prends conscience de la réalité des personnes qui vivent à l'intersection de plusieurs oppressions qui combinées, se renforcent mutuellement, contribuant par le fait même à leur isolement social tout en les limitant dans leurs capacités à reprendre le pouvoir sur leur vie.

Tu as peut-être envie de t'impliquer dans la création et la solidification du filet social essentiel aux personnes les plus vulnérables de notre communauté. Notre famille est toujours prête à accueillir de nouveaux membres qui partagent nos valeurs et qui souhaitent faire une différence dans un monde où les défaillances systémiques contribuent à l'inégalité des chances.

**On ne changera pas le monde; mais on peut certainement être déterminé.es à le rendre plus doux pour celles et ceux qui en ont besoin.**

Solidairement,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Tania Charron'. The signature is fluid and cursive.

Tania Charron

# À propos

Ricochet (Hébergement/Homes) est le seul organisme à offrir des solutions d'hébergement et d'accompagnement aux personnes en situation d'instabilité résidentielle dans l'Ouest-de-l'Île de Montréal. Créé en 2017, Ricochet agit quotidiennement pour assurer le bien-être et la défense des personnes vulnérables sur l'ensemble du secteur.

Ricochet s'adresse aux personnes de 18 ans et plus qui souffrent d'instabilité résidentielle et offre des services d'hébergement d'urgence, de transition, de navette, de médiation sociale, et ce, tout en sensibilisant le public au respect des personnes vulnérables.



## Pourquoi l'Ouest-de-l'Île?

Diverses approches sont utilisées pour répondre aux défis de l'itinérance et de l'instabilité résidentielle, comprenant le travail de rue, les centres de jour, l'hébergement d'urgence temporaire, les logements sociaux, les services d'intervention mobiles, etc.

Bien que ces services soient disponibles dans le Centre-Ville de Montréal, les périphéries, telles que l'Est, le Nord et l'Ouest, souffrent d'un manque de ressources adaptées pour répondre aux besoins des populations vulnérables locales. L'objectif de Ricochet est de mettre en place un continuum de services afin de combler cette lacune.

# Notre vision

Ricochet s'engage, par ses actions, à créer une communauté solidaire et sécuritaire.

Nous tissons un filet social permettant à tous.tes de développer leur potentiel et améliorer leur qualité de vie.

## Nos objectifs

**1**

Établir, exploiter et maintenir un ou plusieurs projets d'habitation, dont un centre d'hébergement, pour des bénéficiaires à revenu faible ou modeste afin de favoriser leur réinsertion sociale.

**2**

Offrir en location des unités résidentielles aux bénéficiaires disposant d'un revenu faible ou modeste.

**3**

Traiter et prévenir les conditions dont souffrent les bénéficiaires et promouvoir leur intégration sociale en les soutenant dans une démarche d'appropriation du pouvoir (empowerment), et en fournissant un accompagnement psychosocial personnalisé, un service de référence et d'accompagnement ainsi que les éléments essentiels à la vie tels que de la nourriture, des meubles et des vêtements, au besoin.



Couple bénéficiant des services de Ricochet

# Nos valeurs

## **Inclusion**

Nous nous adaptons à la diversité des personnes que nous desservons, et nous les accueillons avec ouverture, authenticité et neutralité tels qu'ils.elles sont, dans la dignité. Nous ne posons pas de jugement et respectons la confidentialité.

## **Solidarité**

Nous travaillons en équipe, et avec nos partenaires pour l'ensemble des membres de notre communauté, pour atteindre notre vision.

## **Intégrité**

Nous agissons avec transparence, honnêteté et respect en restant fidèle à nos valeurs et à celles des autres.

## **Détermination**

Nous sommes engagés et déterminés à développer des solutions pour améliorer les conditions de vie des personnes vulnérables et de l'ensemble de la communauté.

## **Bienveillance**

Nos actions sont toujours guidées par la gentillesse, la tolérance et la compassion.

# Notre mission

Ricochet s'engage à développer et à offrir des solutions d'hébergement et d'accompagnement pour les personnes qui vivent de l'instabilité résidentielle dans l'Ouest-de-l'Île et les environs.



Bénéficiaires des services de Ricochet

# Inclusion et diversité

Chez Ricochet, l'inclusion et le respect de la diversité sont des valeurs fondamentales. En acceptant les couples, les animaux de compagnie, en mettant en place des mesures pour faciliter l'accès aux femmes et aux personnes LGBTQ2S+, et en accueillant les personnes de toutes les communautés culturelles, y compris les Premières Nations, nous tentons de créer un environnement bienveillant et inclusif.



## Historique

Ricochet est issu de l'initiative d'Action Jeunesse de l'Ouest-de-l'Île (AJOI) de développer une solution à la problématique grandissante de l'itinérance dans l'OI. Depuis 2007, AJOI offre des services de prévention et d'intervention en travail de rue auprès des jeunes et des personnes vulnérables dans l'OI.

### 2013 à 2020

- AJOI établit un partenariat avec la Ville de Montréal et l'Université de Québec à Montréal pour mener une étude sur la question de l'itinérance et du manque de logements convenables dans l'OI : Le phénomène de la domiciliation précaire chez de jeunes adultes dans la zone Ouest-de-l'Île de Montréal. Cette étude souligne que l'itinérance cachée est une problématique préoccupante dans l'OI et recommande le développement d'une ressource d'hébergement d'urgence.
- Une étude d'opportunité est effectuée grâce à l'appui de PME MTL West Island. Cette étude évalue la faisabilité d'un projet d'économie sociale comprenant une ressource de type refuge dans l'OI.



- AJOI développe un partenariat avec la Résidence Bienvenue pour la création de logements sociaux transitoires avec soutien communautaire grâce au programme Accès-Logis et au support du CIUSSS ODIM pour le soutien communautaire.
- AJOIH devient officiellement Ricochet (Hébergement/Homes) et obtient ses lettres patentes le 29 août 2017. Ricochet est reconnu comme organisme de bienfaisance par l'Agence du revenu du Canada le 9 mai 2019.
- Ricochet développe des partenariats financiers à travers la levée de fonds et continue le processus pour la création de logements sociaux. Un site web indépendant, ainsi que des pages Facebook et Instagram et des outils promotionnels sont créés.

Ricochet est issu de l'initiative d'Action Jeunesse de l'Ouest-de-l'Île (AJOI) de développer une solution à la problématique grandissante de l'itinérance dans l'OI. Depuis 2007, AJOI offre des services de prévention et d'intervention en travail de rue auprès des jeunes et des personnes vulnérables dans l'OI.

#### 2013 à 2020

- AJOI établit un partenariat avec la Ville de Montréal et l'Université de Québec à Montréal pour mener une étude sur la question de l'itinérance et du manque de logements convenables dans l'OI : Le phénomène de la domiciliation précaire chez de jeunes adultes dans la zone Ouest-de-l'Île de Montréal. Cette étude souligne que l'itinérance cachée est une problématique préoccupante dans l'OI et recommande le développement d'une ressource d'hébergement d'urgence.
- Une étude d'opportunité est effectuée grâce à l'appui de PME MTL West Island. Cette étude évalue la faisabilité d'un projet d'économie sociale comprenant une ressource de type refuge dans l'OI.
- AJOI développe un partenariat avec la Résidence Bienvenue pour la création de logements sociaux transitoires avec soutien communautaire grâce au programme Accès-Logis et au support du CIUSSS ODIM pour le soutien communautaire.
- AJOIH devient officiellement Ricochet (Hébergement/Homes) et obtient ses lettres patentes le 29 août 2017. Ricochet est reconnu comme organisme de bienfaisance par l'Agence du revenu du Canada le 9 mai 2019.
- Ricochet développe des partenariats financiers à travers la levée de fonds et continue le processus pour la création de logements sociaux. Un site web indépendant, ainsi que des pages Facebook et Instagram et des outils promotionnels sont créés.

# Nos services

## Programme de réinsertion sociale avec hébergement (PRSH)

Le PRSH a pour but d'offrir, à des personnes en situation d'itinérance (PSI), un environnement stable et sécuritaire où ils peuvent se ressourcer tout en travaillant à améliorer leur situation de vie. Les usagers qui intègrent le PRSH effectuent des démarches à leur rythme durant leur séjour chez Ricochet.

Ce programme est spécifiquement destiné aux PSI de l'Ouest-de-l'Île et des environs, âgés de 18 ans et plus, ou à toute autre personne référée par un partenaire externe.

Services :

- Une chambre partagée et un lit pour qu'ils.elles puissent se reposer et se ressourcer.
- Des repas consistants et des collations.

- Un environnement sécuritaire et sans jugement où ils peuvent se développer en toute confiance.
- Un service de buanderie.
- Un service de vestiaire pour entreposer leurs biens.
- Du dépannage (vêtements, chaussures, produits d'hygiène corporelle).
- Un accès à une douche.
- Un espace de détente.
- Un service de déplacement (navette ou billets de bus selon la situation).

Dans l'optique de faciliter les démarches, d'autres services sont aussi offerts dès l'admission de l'utilisateur dans le PRSH :

- 1 intervenant.e de suivi (IS).
- 1 intervenant.e pivot (IP).
- Ordinateurs consacrés à la recherche.
- Service de référencement au Programme de soutien résidentiel avec accompagnement (SRA).

## Lits d'urgence

Nous restons sensibles à la réalité de l'itinérance dans l'Ouest-de-l'Île. Nous sommes tout à fait conscient.e.s que le cheminement de chacun est différent. C'est pour cela que nous offrons aussi des lits d'urgence aux usagers.es qui ne sont pas encore prêt.e.s à se réinsérer socialement ou qui ne veulent pas intégrer le PRSH.

Ce volet a pour objectif d'offrir aux bénéficiaires un espace réconfortant et sécuritaire pour se reposer, se nourrir, se doucher et être redirigés vers d'autres services spécialisés, en fonction de leurs besoins.

Buts visés :

- Réduire l'isolement et offrir du support psychosocial ponctuel;

- Répondre aux besoins de base des bénéficiaires (se nourrir, dormir dans un lit) en donnant accès à des services essentiels;
- Offrir un refuge lors des intempéries surtout lors des périodes hivernales et pluvieuses;
- Offrir un ancrage pour avoir accès à d'autres services;
- Monitorer la situation d'itinérance dans l'Ouest-de-l'Île de Montréal.

## Navette Ricochet

Grâce au soutien de la Caisse Desjardins de l'Ouest-de-l'Île, Ricochet a fait l'acquisition d'une camionnette qui permet d'offrir des services de navette. L'objectif du service de navette est d'augmenter l'accessibilité aux services de Ricochet et des autres ressources, et d'atténuer les inconvénients liés à la vastitude du territoire de l'Ouest-de-l'Île et à l'éloignement des services qui en découlent.

La navette Ricochet permet :

- L'accompagnement des bénéficiaires des services d'hébergement vers Ricochet le soir;
- L'accompagnement des bénéficiaires de l'hébergement d'urgence vers les ressources appropriées le matin;
- L'accompagnement des bénéficiaires du programme SRA dans leurs démarches à l'externe;
- L'aide au déménagement lors de l'entrée en logement.

Les services sont disponibles sur demande sur la base du premier arrivé premier servi.

## Médiation sociale

Ce programme est un service offert dans l'arrondissement Pierrefonds-Roxboro.

Il favorise une cohabitation sociale harmonieuse entre les PSI et les quartiers investis par ces derniers. La personne en poste offre un accompagnement dans l'appropriation positive de l'espace urbain par les personnes en situation d'itinérance.

Ce service est offert à tous et toutes les ci-

toyen.nes de Pierrefonds-Roxboro lorsque les personnes concernées vivent des situations de conflit, de tension ou de désaccord impliquant une situation d'itinérance.

Le.la médiateur.rice peut aussi répondre aux questions sur les problématiques d'itinérance. Plus précisément, l'employé.e offre des services de médiation sociale et d'intervention pour toutes situations de crises, de querelles, de conflits ou de désaccord qui impliquent des PSI ou le Centre Ricochet.

Le.la médiateur.trice s'assure de référer les personnes impliquées vers de bonnes ressources et de répondre aux besoins de tous.tes.

Services offerts :

- Écoute auprès des PSI et des citoyens;
- Références;

- Présence dans les lieux investis par les PSI;
- Médiation lors de conflits, problématiques et autres;
- Développement d'activités de rapprochement.

## Projet toxico

Le projet toxico a été mis sur pied avec les objectifs de :

- Diminuer les facteurs de risque reliés à la consommation de drogues et d'alcool tels que : les surdoses, l'aggravation des enjeux de santé mentale et de santé physique, les agressions envers les autres bénéficiaires et le personnel ou la mort;
- Bonifier les services déjà existants en prévention des surdoses;
- Avoir une équipe outillée et en mesure d'offrir nos services au plus grand nombre de personnes.

Le projet toxico est donc un service de prévention et d'intervention en toxicomanie qui permet aux bénéficiaires qui le souhaitent d'être mieux encadrés dans leur gestion de leur consommation, en prévenant ainsi les risques de surdoses tout en facilitant le succès dans leurs démarches.

Services :

- L'aménagement d'un espace transitoire offert pour les bénéficiaires qui auront besoin de se ressourcer ou de dégriser;

- Des formations offertes à notre équipe par nos intervenants.es à l'interne et par des partenaires externes en prévention et en intervention des toxicomanies;
- Des ateliers d'information et de sensibilisation sur les réalités liées à la consommation de drogues et d'alcool offerts aux personnes qui fréquentent nos services;
- L'organisation de rencontres de groupe de support entre pairs pour offrir encore plus de soutien à nos bénéficiaires, en partenariat avec d'autres organismes;
- Un service de navette offert pour amener les bénéficiaires vers d'autres ressources spécialisées adaptées à leurs besoins;
- La distribution de matériel de consommation sécuritaire sur place et sur demande selon les besoins (seringues propres, échange de seringues, pipes à crack, filtre, kit de naloxone, etc.).

## Projet Logement jeunesse Montréal

Mis sur pied par l'organisme Dans la rue, Ricochet (Hébergement/Homes), Ressource jeunesse Saint-Laurent et le Foyer de Jeunes Travailleurs et Travailleuses de Montréal, le projet Logement jeunesse Montréal consiste à placer des jeunes de 18 à 30 ans en situation d'itinérance ou à risque de l'être, en logement privé, grâce à des sub-

ventions du Programme de supplément au loyer (PSL) (25% du revenu à payer pour le logement), à en faire une expérience positive, ainsi qu'à les accompagner d'un suivi psychosocial afin de favoriser leur maintien en logement.

Les subventions PSL sont également accompagnées de kits de départ, composés d'une première épicerie et d'un budget pour l'achat de meubles et d'articles de trousseau.

## Logement social avec soutien communautaire (à venir)

Le logement social avec soutien communautaire s'adressera aux jeunes de 18 à 35 ans qui ont des besoins d'habitation à moyen et long terme. Le projet sur lequel nous travaillons offrira 14 unités de logements. Ce sont des logements transitoires (0-3 ans). Un comité de sélection sera mis sur pied afin de déterminer qui seront les locataires. Ces résidents feront des demandes au Programme Supplément au loyer (PSL) de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM). Le coût du loyer correspondra à 25% des revenus des locataires. Un intervenant travaillera sur place à temps plein afin d'offrir le support nécessaire au maintien en logement et à la vie en communauté.



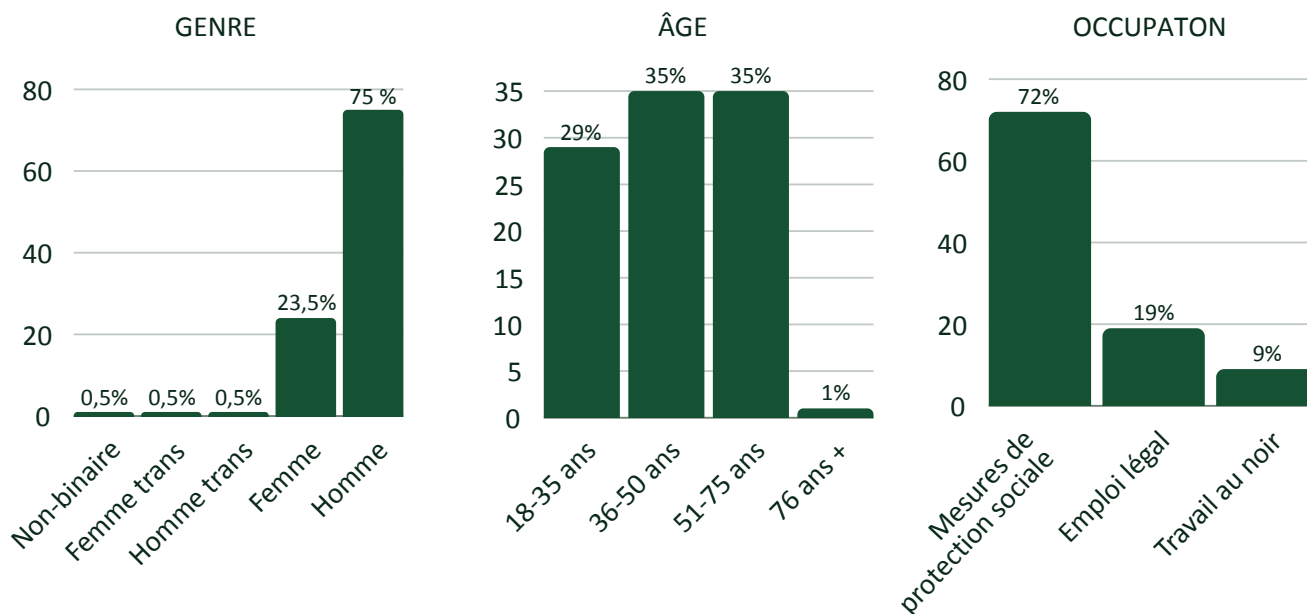
Louis  
Bénéficiaire des services de Ricochet

# Bilan des activités

## CENTRE RICOCHET

Nous avons accueilli 171 personnes en 2023-2024 au Centre Ricochet. 46 % des personnes accueillies avaient été référées par d'autres ressources. 77 % d'entre elles en étaient à leur première visite. 67 % des personnes identifient leur quartier d'appartenance dans l'Ouest-de-l'Île.

### Personnes accompagnées



- 41,5 % des personnes ont des troubles de santé physique;
- 39 % des personnes vivent des enjeux en lien avec la dépendance ou la toxicomanie;
- 37 % des personnes ont des troubles de santé mentale;
- 21 % des personnes n'ont pas de secondaire cinq;
- 20 % des personnes ont des enjeux en lien avec la judiciarisation;

- 16 % sont des personnes issues de l'immigration;
- 10,5 % ont vécu un deuil récemment;
- 8 % des personnes présentent une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme;
- 8 % sont des personnes issues de la communauté LGBTQ2S+;
- 6 % sont des vétérans.

### Programme de réinsertion sociale avec hébergement (PRSH)

- 33 individus ont intégré le programme;
- 15 personnes logées.

### Lits d'urgence

- 150 personnes accueillies.



#### L'occasion de rebondir...

Les bénéficiaires que nous accueillons jour après jour nous en apprennent beaucoup plus que ce que nous sommes en mesure de leur enseigner à notre tour. La détermination dont ils.elles font preuve est à la fois impressionnante et inspirante alors que les portes derrière lesquelles se trouvent les opportunités nécessaires au développement de leur plein potentiel se referment souvent devant leurs yeux.

Ricochet offre l'opportunité de rebondir et d'acquérir les habiletés nécessaires afin de réduire les effets négatifs de la rupture sociale vécue. Cette culture, c'est l'élément qui permet de former des liens solides entre l'organisme, les bénéficiaires et les employé.es. C'est un honneur de pouvoir évoluer au sein d'une équipe bienveillante qui travaille avec acharnement à se battre contre les injustices sociales qui maintiennent nos bénéficiaires dans la précarité.



**Mathieu Papineau**  
Coordonnateur administratif



### NAVETTE RICOCHET

Nous avons effectué 1 168 accompagnements au total en 2023-2024, dont 203 étaient vers d'autres ressources.

## MÉDIATION SOCIALE

### Interventions

En 2023-2024, 132 interventions ont été effectuées, dont :

- 33 plaintes externes traitées;
- 13 médiations entre bénéficiaires;
- 8 médiations entre bénéficiaires et riverains;
- 4 médiations entre bénéficiaires et commerces;
- 67 interventions d'écoute, d'échange et de support.

### Activités

Le 4 juillet 2023, une rencontre citoyenne a eu lieu, rassemblant 24 participant.es. L'évènement a également vu la participation de l'équipe de Ricochet, de Michel McDermott, alors commandant du PDQ 3, ainsi que de Benoit Langevin, conseiller de la Ville de Montréal.

Le 18 novembre 2023, une soirée pizza portes ouvertes a été organisée dans le cadre d'une activité de rapprochement. L'évènement a attiré 36 participant.es.

### Présence dans la communauté

Notre médiateur social a effectué des présences régulières de 2 à 4 fois par semaine dans des endroits ciblés, identifiés grâce aux commentaires des riverains. Ces lieux comprenaient principalement le parc, le dépanneur à proximité du Centre Ricochet, ainsi que le bord de l'eau longeant le refuge. Il a régulièrement effectué des rondes pour s'assurer que les déchets ne s'accumulaient pas, que les personnes en situation d'itinérance n'érigaient pas de campements, et qu'ils respectaient la quiétude des lieux.

### Autres initiatives

Nous avons révisé notre dépliant de présentation des services pour mieux informer et sensibiliser la communauté.

De plus, nous avons amorcé un projet en ligne visant à recueillir et partager les récits de personnes en situation d'itinérance, afin de donner une voix à leurs expériences et de promouvoir une meilleure compréhension de leurs réalités.



## PROJET TOXICO

- 32 personnes accompagnées dans la gestion de leur consommation à travers des suivis individualisés;
- 20 références vers les ressources appropriées;
- 8 accompagnements vers les ressources appropriées;
- 10 distributions de matériel de consommation sécuritaire;
- 14 participants à un atelier sur la réduction des méfaits;
- 72 participants à 6 rencontres des Alcooliques Anonymes tenues au Centre;
- 29 rencontres de suivi post hébergement;
- 2 formations sur le matériel de prévention et la naloxone offertes aux membres de l'équipe de Ricochet.

## PROJET LOGEMENT JEUNESSE MONTRÉAL (LJM)

Avec les travailleurs et travailleuses de rue d'AJOI, Ricochet a obtenu 10 subventions PSL pour des jeunes de l'Ouest-de-l'Île. En date du 31 mars 2023, 6 d'entre eux étaient logés, avaient obtenu leur kit de départ et bénéficiaient d'un suivi psychosocial pour le maintien en logement. Les recherches de logement se poursuivaient pour les 4 autres.

## STATISTIQUES DE DISTRIBUTION POUR L'ENSEMBLE DES PROGRAMMES

Billet de bus	2 884	Dépannage nourriture	2 063	Matériel de consommation sécuritaire	10
Repas	19 588	Dépannage vestimentaire	2 578		
Condoms	259	Dépannage hygiène	1 134		

## LOGEMENT SOCIAL AVEC SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Depuis 2017, avec le soutien de notre groupe de ressources techniques ROMEL, Ricochet et la Résidence Bienvenue, nous poursuivons des démarches auprès de la Société d'Habitation du Québec (SHQ) et du promoteur propriétaire du terrain convoité pour avancer un projet de logement social avec soutien communautaire comprenant 27 unités sur le boulevard Gouin.

À la suite de la fin du programme AccèsLogis, le projet a été accepté dans le cadre du nouveau Programme Habitation Abordable Québec (PHAQ) pour l'année 2023-2024.

Les démarches continuent de progresser.



### Réaliser l'impossible chaque jour...

Cela fait 1 252 jours, 15 heures et 30 minutes que je suis chez Ricochet. Et je n'ai pas travaillé un seul de ces jours. Un de mes professeurs m'a dit un jour « si tu aimes ce que tu fais, tu ne travailles pas un seul jour de ta vie », et cette affirmation n'a jamais résonné en moi jusqu'à mon premier soir chez Ricochet. D'une halte-chalet à une halte-transition, pour devenir désormais un centre.



Ricochet a déplacé des montagnes pour surmonter l'impossible. Tout comme nous avons fait l'impossible pour continuer à grandir, nous ne reculerons devant rien pour aider nos bénéficiaires. Parce que nous sommes là pour eux. Ce sont eux qui comptent. Chaque fois qu'ils viennent à Ricochet, ils ont une chance, un moment afin de prendre une pause de leurs réalités et respirer. Les gens ont raison; nous ne pouvons pas aider tout le monde, mais sachez une chose : Ricochet est connu pour réaliser l'impossible.

**Caterina Modica-Amore**  
Coordonnatrice des projets et programmes



## DONS ET LEVÉES DE FONDS

**Ricochet est possible grâce au financement du Gouvernement du Canada, du Gouvernement du Québec et de la Ville de Montréal.**

### Merci à nos donateurs et donatrices :

- Partage-Action de l'Ouest-de-l'Île;
- Centraide du Grand Montréal;
- Hockey Helps the Homeless;
- Lakeshore Kiwanis;
- Mission Inclusion;
- Fondation Le Sentier;
- Fonds de relance des services communautaires via la Fondation du Grand Montréal;
- Fonds humanitaire fraternité des policiers et policières de Montréal.

### Merci à nos donateurs corporatifs :

- Entreprise de réfrigération Sicot Inc.;
- Cégep Gérald-Godin;
- Digico Fabrication Électronique;
- Activ services comptables.

Merci à Moisson Montréal, On Rock, Second Harvest (Starbucks et Pharmaprix), IGA Sévigny de l'Île-Bizard, Super C Kirkland, Westside College cafeteria, Centre commémoratif et jardins funéraires Rideau, Nova, Women's Catholic League et Westside Gathering Church pour les dons de nourriture.

Merci à Maged pour la livraison de pizza 1 fois par mois, à Claudia et Yvonne, nos sandwich ladies, et à Cathy Macdonald et sa famille pour les repas cuisinés.

Merci à Enrico Ciccone, député de Marquette, Parti libéral du Québec, ainsi qu'à Brigitte Garceau, député de Robert-Baldwin, Parti libéral du Québec pour leur soutien.

Merci également à tous les individus qui ont effectué un don privé. Chaque don est précieux et fait une grande différence!

### Tournoi de softball féminin

Du 22 au 24 septembre 2023 a eu lieu la levée de fonds Softball entre filles.

Le tournoi sportif, qui s'est déroulé au Parc St-Charles à Dorval et qui a rassemblé 15 équipes, 180 joueuses et plus de 250 participant.es, nous a permis d'amasser 19 055 \$.



### Tournoi de poker et soirée casino

Ricochet (Hébergement/Homes) est enchanté du succès de la 6e édition de sa levée de fonds annuelle, la Soirée casino & poker, qui s'est déroulée le samedi 2 mars 2024.

Après avoir établi un record de dons lors de la dernière édition, avec une somme de 52 500 \$, Ricochet a surpassé toutes les attentes cette année en récoltant un montant impressionnant de 80 438,35 \$. C'est une véritable victoire pour notre cause et cela démontre l'incroyable générosité de notre communauté.

L'affluence des participants et participantes a également été remarquable, avec 150 invité.es présent.es lors de la soirée. Le soutien et l'engagement de chacun et chacune ont contribué à faire de cet événement un véritable succès et nous sommes profondément reconnaissant.es envers tous.tes ceux et celles qui y ont pris part.

C'est grâce à des soirées mémorables comme celle-ci que Ricochet peut continuer à venir en aide aux personnes en situation d'itinérance.

Nous sommes impatient.es de poursuivre notre mission avec encore plus de détermination et d'enthousiasme.

### Merci à nos précieux partenaires :

Partenaire principal : Caisse Desjardins de l'Ouest-de-l'Île.

Partenaire Manoir : Paquette et associés Avocats.

Partenaires Cottage : PME MTL West Island, Club de golf Métropolitain, Info-Tech Montréal, Priority Fire, AET Solutions, Habitations PL Langevin, ACASS.

Partenaires Condo : Maison funéraire et Jardins commémoratifs Rideau, Plomberie Eric Séguin, West Island Ford, Intention Groupe Financier, Promotions Hannah, WSI Digital Marketing, Arrondissement Pierrefonds-Roxboro, Enrico Ciccone – Député de Marquette – Parti libéral du Québec.



# Conseil d'administration

Conseil d'administration 2023-2024. Les membres :



**Michel Wilson**

Président



**Martine Haines**

Vice-présidente



**Jag Nara Simha  
Devara**

Secrétaire-trésorier



**Véronique Babin**

Administratrice



**Ann Francis**

Administratrice



**Howard Nadler**

Administrateur



**Virginie Tourte**

Administratrice



**Nell Owusu**

Administratrice



**Caterina Modica-  
Amore**

Représentante des  
employé.es

Nous souhaitons remercier les membres qui ont quitté leur fonction en cours d'année :

Nishant Sharma – Secrétaire – Départ 14 juin 2023 / Jihane Lalaaj – Administratrice – Départ le 21 juin 2023 / Diane Paré – Administratrice – Départ le 26 août 2023 / Reno Narbonne – Administrateur – Départ le 17 octobre 2023 / David Dorrance – Président – Départ le 23 octobre 2023 / Emilie Storto – Trésorière – Départ le 21 novembre 2023.

# Équipe de travail

Équipe de travail 2023-2024. Les employé.es :



**Tania Charron**

Directrice générale



**Caterina Modica-Amore**

Coordonnatrice des projets et programmes



**Jean Jr Lebleu**

Coordonnateur des opérations



**Mathieu Papineau**

Coordonnateur administratif





**Jody Henderson**

Coordonnatrice des ressources



**Shakila Zargar**

Cheffe d'équipe de soir



**Anisse Bouaboub**

Chef d'équipe de nuit



**Francesca Corso**

Cheffe d'équipe de fin de semaine

**NOM**

**TITRE**

Roxanne Abel-Pelletier	Intervenante - Mandat toxico
Naomi Villeneuve	Intervenante - Projet Logement Jeunesse Montréal
Anais Provost-Ménard	Intervenante
Dave Walker	Intervenante
Sylvie Lavoie	Intervenante
Rooby Gelin Achilles	Intervenant
Woodjessa Eugène	Intervenante
Katherine Guerrero	Intervenante
Ernouse-Tonia Lafrance	Intervenante
Rebecca Lovell-Ardisson	Intervenante
Madeleine Cyr	Intervenante
Hilder Ambegang	Intervenante
Ibrahim Bah	Intervenant

**NOM**

**TITRE**

Obadiel Daniel-Dyer	Intervenant
Craig Shaw	Intervenant
Patrick Turgeon	Intervenant
Shakirah Taylor	Intervenante
Jennifer Bennett	Intervenante
Meshach Daniel	Concierge
José Benjamin Portillo-Picado	Concierge
Gary Allen	Chauffeur
Gabrielle Côté	Intervenante - Liste de rappel
Omar Hassan	Intervenant - Liste de rappel
Esther Dorcé	Intervenante - Liste de rappel
Alham Mahmod	Intervenante - Liste de rappel



### Ricochet, une passion...

Au fil du temps, j'ai compris ce qu'était l'itinérance. J'ai compris ce que voulait dire vivre dans la précarité. Puis, ma vie a complètement changée. Je me suis rapproché de nos bénéficiaires, j'ai créé des liens, je les ai écoutés, j'ai pris le temps de comprendre et de sentir les souffrances auxquelles il.elles font face chaque instant.

Ce qui devait arriver s'est produit : j'ai développé une passion pour le travail au Centre Ricochet.

J'ai grandi, j'ai rencontré de magnifiques personnes et aujourd'hui, j'ai le Centre Ricochet tatoué sur le cœur. C'est à cet endroit que je souhaite terminer ma longue carrière d'intervenant. Ricochet n'est plus un travail, mais bien une passion, une grande maison avec une belle famille. Merci Ricochet d'avoir mis tous ces gens magnifiques sur mon chemin.



**Jean Jr Lebleu**  
Coordonnateur des opérations



Nous souhaitons bon succès aux personnes qui ont quitté l'organisation et les remercions pour leur contribution en 2023-2024 :

- Caroline Turpin-Emond;
- François Lebrun;
- Arly Alvince Ducatel;
- Karl Hunger;
- Issa Ali Mahamat;
- Emmanuel Mondesir;
- Kevin Wilson;
- Inessa Makiadi;
- Melissaia Daniel-Dyer;
- Stefan Sekara;
- Joyce Généus;
- Sheralyn Mera Simich;
- Martina Serrant;
- Vicki Boucher;
- Katherine Bell;
- Donia Akrout;
- Shayne Cleary-Paquette;
- Ana Lucia Trujillo Jara;
- Jeff Florestal;
- Abanoub Abdel Malak;
- Michael Canavan;
- Joyce Méus;
- Stanson Ithayaranjan;
- Artur Irgaliyev;
- Laurie Petit;
- Aline Munezero;
- Lesly Alexandre;
- Jeff Lamontagne;
- Renaud Strasbourg;
- Camille Bélanger-Goadri.

**44 membres étaient présent.es à l'Assemblée générale annuelle de Ricochet le 21 juin 2023.**



# Formations

Les employé.es de Ricochet, qu'ils.elles travaillent en intervention auprès des bénéficiaires ou dans l'administration des ressources, ont participé à plusieurs formations en 2023-2024 :

- RCR en milieu de travail, CNESST;
- Omega, MMFIM;
- Réapprendre l'intervention, MMFIM;
- Appartement et crédit, Ricochet;
- Sécurité au travail, Ricochet;
- Services Canada, Eén ligne;
- Intervention de base, MMFIM;
- L'itinérance des femmes, RAPSIM;
- Performance Haute Vitesse, WOW Academy;
- Masters, WOW Academy;
- Quantum, WOW Academy;
- Agenda, WOW Academy;
- Self-Love, WOW Academy;
- Cercle des Leaders, WOW Academy;
- Indice prédictif, Prédiction Succès;
- Mieux travailler ensemble, Prédiction Succès;
- Formation communication: toucher le fantôme pour le faire disparaître, Fondation J.Armand Bombardier;
- Intervention de crise, Ricochet;
- Naloxone, Ricochet;
- MAPAQ, MAPAQ;
- Entretien motivationnel, AIDQ;
- Entretien motivationnel, Unisson
- Itinérance et dépendance, AIDQ.
- Gestion de l'intoxication et du sevrage, MMFIM;
- Apprendre l'intervention en itinérance, MMFIM;
- Les outils du marketing numérique, CSMO-ESAC.

L'équipe de gestion a également bénéficié des services de coaching individuel de WOW Academy.



# Priorités 2024-2025

Voici les priorités 2024-2025 de Ricochet :

- Acquérir un local pour l'opération des services du Centre Ricochet;
- Maintenir et consolider nos services d'hébergement communautaire 24/7 dans l'Ouest-de-l'Île;
- Stabiliser le financement de l'organisation en développant les avenues de financement récurrentes à la mission et augmenter l'autonomie financière de l'organisme en misant sur les avenues de développement philanthropiques pour qu'elles représentent au moins 10 % des revenus;
- Développer nos stratégies de communication en continu, notamment par la mise en place d'une infolettre externe et une présence accrue et régulière sur les réseaux sociaux, afin de faire connaître Ricochet et de sensibiliser la communauté de l'Ouest-de-l'Île aux enjeux vécus par les personnes en situation d'itinérance;
- Favoriser une cohabitation sociale harmonieuse par des opportunités de rapprochement inclusives et des initiatives permettant de rétablir et solidifier le sentiment de sécurité dans les quartiers occupés;
- Élaborer et mettre en place une stratégie informatique;
- Poursuivre les démarches pour le développement de logements sociaux avec soutien communautaire.
- Mettre en place des plans de contingence pour les postes clés de l'organisation.

## Nos finances

### Répartition des revenus

Total des revenus : 2 027 940 \$

- Fédéral : 12 %
- Provincial : 61 %
- Municipal : 6 %
- Fondations : 19 %
- Dons individuels et corporatifs : 1 %
- Autres : 1 %

### Répartition des dépenses

Total des dépenses : 1 975 131 \$

- Activités : 84 %
- Administration : 16 %



# Partenaires

Accueil Bonneau – Agence du revenu du Canada – AJOI – L’Aiguillage – Alcooliques Anonymes – Anne’s house – L’Anonyme – Assistance Communautaire Dorval – Arrondissement Lachine – Arrondissement Pierrefonds-Roxboro – ATTRueQ – Auberges du cœur – Auberge Madeleine – Auberge Shalom – Bread Basket – Carrefour d’entraide Lachine – Carrefour Jeunesse emploi de l’Ouest-de-l’Île – CALACS – Cap St-Barnabé – CASUAL – CAVAC – Centre commémoratifs Rideau – Centre d’action bénévole de l’Ouest-de-l’Île – Centre d’amitié autochtone – Centre Bienvenue – Centre Dollard-Cormier –

Centre de crise de l’Ouest-de-l’Île – Centre de crise Le Tournant – Centre d’hébergement Le Chainon – Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw – Centre de ressources communautaires de l’Ouest-de-l’Île – Centre des femmes de l’Ouest-de-l’Île – Centre multiressources de Lachine – Centre québécois de lutte aux dépendances – Centre de réadaptation en dépendance de Montréal – Centre local d’emploi de l’Ouest-de-l’Île – Centre Oméga – Cercle des fermières de l’Île-Bizard – Chez Doris – CIUSSS ODIM – CIUSSS Centre-Sud – Clinique Droits Devant – Comité Logement St-Laurent – ConcertAction Lachine – Coopérative d’habitation village Cloverdale – Coopérative Terrasse Soleil – COVIQ – Cumulus – Dans la rue – DRSP – D-Trois-Pierres – Dopamine – Éducaloi – Église Westview – Emploi-Québec – En marge 12-17 – Fonds d’aide de l’Ouest-de-l’Île – Foster – Gamblers Anonyme – Groupe d’entraide Lachine – Head & Hands – Jeunesse J’écoute – La Rue des Femmes – La Sortie – Litteracy Unlimited – Logifem – Magasin Partage – Maison Benoit-Labre – Maison d’hébergement Dépannage Valleyfield – Maison du Père – Maison Jean Lapointe – Maison LiberT – Maison Marguerite – Maison Monbourquette – Médecin du monde – Mission Bon Accueil – NA – Native Women’s Shelter of Montreal – Œuvre de la Soupe Maison – Old Brewery Mission – Office municipal d’habitation de Montréal – On Rock Community Services – Pact de rue – Pavillon Fosters – Perspective communautaire en santé mentale – Portage – Projet Autochtone du Québec –



Projet d'intervention auprès des mineur(e)s prostitué(e)s – Projet Logement Montréal – Premier arrêt – RAPSIM – Refuge des femmes de l'Ouest-de-l'Île – Refuge des jeunes de Montréal – Régie du logement – ROMEL – Renaissance – Résidence Bienvenue – Ressource Jeunesse St-Laurent – Revenu-Québec – Services Canada – Sphères – Société d'habitation du Québec – SOS violence conjugale – SPVM – Suicide Action Montréal – Stella – Tel-Aide – Tel-Jeunes – TRAC – TQSOIM – Village des valeurs – Ville de Montréal – West Island LGBTQ2+ Centre – West Island Mission – YMCA OI – YWCA.



#### Concertations couvertes par notre équipe en 2023-2024 :

- Table de quartier du Sud-de-l'Ouest-de-l'Île;
- Table de quartier du Nord-de-l'Ouest-de-l'Île;
- Structure régionale en itinérance :
  - Comité de coordination;
  - Comité cohabitation sociale et judiciarisation;
  - Comité consultatif régional sur les jeunes et l'itinérance;
  - Comité régional services d'hébergement d'urgence;
  - Comité Vigie.
- Conseil d'administration du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes à Montréal (RAPSIM).

Notre organisme est membre du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes à Montréal (RAPSIM).

# Bénévolat

En plus de la contribution précieuse des membres du conseil d'administration, notre équipe souhaite souligner l'implication de plusieurs bénévoles. Tout d'abord, nous remercions chaudement les nombreuses personnes qui ont donné de leur temps au Centre Ricochet; pour cuisiner, servir des repas ou pour aider directement en présence sur le plancher :

- 9 bénévoles de John Abbott College (total 378 heures);
- 3 bénévoles de l'Université Concordia (total 48 heures);
- 1 stagiaire du Collège CDI (330 heures);
- 2 stagiaires de l'Université de Montréal (48 heures);
- 11 bénévoles membres de la communauté (140 heures).

Nous souhaitons également remercier les nombreux bénévoles impliqués dans l'organisation de nos deux événements annuels de levée de fonds : Softball entre filles (9 bénévoles) et Soirée casino & poker (10 bénévoles). Pour un total de 167 heures de bénévolat effectuées.

En tout, ce sont 1 111 heures de bénévolat qui ont été effectuées et qui ont eu un impact positif considérable sur l'offre de services de Ricochet.



Enfin, une mention spéciale aux communautés religieuses de l'Ouest-de-l'Île qui ont contribué à notre mission par leur temps ainsi que leurs dons monétaires, de nourriture et de vêtements :

- West Side Gathering;
- Catholic Women's League;
- St-Thomas Becket Church;
- St-Barnabas Anglican Church;
- Lakeside Heights Church.

Nous sommes immensément reconnaissant.es pour leur contribution à la mission de Ricochet.



### Une vraie famille...

Quand je pense à Ricochet, je pense à la famille extraordinaire dont je fais partie. Je ne me suis jamais sentie aussi bien accueillie dans un milieu de travail depuis mon arrivée au Québec. En fait, je n'ai jamais l'impression d'aller travailler; au lieu de cela, c'est mon "happy and safe place all in one". Je sais que je peux être qui je suis vraiment à tout moment et que je ne serai pas jugée; je serai appréciée, valorisée et soutenue.



Nous avons de nombreux jours où il peut être mentalement difficile ou extrêmement triste de supporter des gens qui ont rencontré de nombreux défis dans leur vie. C'est lorsque les choses deviennent difficiles que nous excellons le plus et que nous formons vraiment une équipe : une équipe attentionnée et gentille qui est vraiment là pour faire une différence dans la vie des personnes qui ont besoin d'un peu de soutien ou simplement d'un sourire amical.

Je suis si heureuse d'avoir été choisie pour faire partie de cette incroyable famille de personnes formidables, que je choisis désormais d'appeler non seulement mes collègues, mais aussi mes amis. Dans mon monde, les amis et la famille sont tout pour moi, et je sais que nous pouvons aider de plus en plus de personnes chaque jour si nous sommes unis.

**Jody Henderson**  
Coordonnatrice des ressources



# Témoignages



Depuis quelques mois, je suis résident ici au Programme de réinsertion sociale avec hébergement du Centre Ricochet. Voilà déjà deux ans que moi et ma conjointe étions en situation d'itinérance. Après quatre refuges, plusieurs tentatives pour reprendre notre vie en main et beaucoup de déceptions accumulées, nous sommes parvenus au Centre Ricochet.

Douche chaude, vêtements lavés à chaque jour et possibilité de suivis personnels avec avancement: voilà ce que Ricochet nous a apporté de positif. Sans parler de la nourriture et des autres services personnalisés qui font de cet endroit, le Centre Ricochet, une ressource incomparable et vraiment super!

V & E

Bénéficiaires des services de Ricochet



Ce que j'aime, c'est la tranquillité, le paysage, la nourriture et le fait que nous pouvons rester jusqu'à 10 h 30. J'aime le service de navette, même s'il n'est pas près du centre-ville. J'aime leur écoute, leur professionnalisme, leur aide pour trouver un appartement, leur compréhension, leur savoir vivre, et leur bonne humeur.

Claude

Bénéficiaire des services de Ricochet



# Merci

L'équipe de Ricochet tient à remercier l'ensemble de ses bailleurs de fonds, donatrices, donateurs, partenaires, collaboratrices, collaborateurs et bénévoles, sans qui les activités ne seraient pas possibles. Nous tenons également à remercier les partenaires communautaires qui nous appuient dans nos démarches ainsi que les personnes de la communauté qui, de près ou de loin, contribuent au succès de nos événements de levées de fonds, à la sensibilisation de la problématique de l'itinérance dans l'OI et à la réalisation de Ricochet.

Un grand merci au conseil d'administration pour son implication et son soutien avec l'équipe de travail et dans la réalisation des objectifs de Ricochet.



Téléphone

**(438) 497-4869**



Adresse courriel

**information@ricochetwestisland.com**



Site Web

**www.ricochetwestisland.com**







