

2022-2023

Détermination
Intégrité
Solidarité
Inclusion
Bienveillance

RAPPORT ANNUEL 2022-2023



ricochet

Hébergement • Homes

SOMMAIRE

Ricochet s'engage, par ses actions, à créer une communauté solidaire et sécuritaire. Il tisse un filet social permettant à tous.tes de développer leur potentiel et d'améliorer leur qualité de vie.

02 Mot de la direction

03 À propos de Ricochet

04 Historique

04 Vision, mission, objectifs

06 Description des services

07 Hébergement

08 Navette Ricochet

08 Soutien résidentiel avec accompagnement (SRA)

08 Logement social avec soutien communautaire

08 Médiation sociale

10 Bilan des activités

11 Harte-transition de l'Ouest-de-l'Île

11 Halte-chaleur de Lachine

12 Centre Ricochet

13 Navette Ricochet

13 Soutien résidentiel avec accompagnement (SRA)

13 Médiation sociale

14 Statistiques de distribution pour l'ensemble des programmes

14 Projets spéciaux

16 Donc et levées de fonds

17 Merci à nos donateurs

17 Du financement indispensable

17 Tournoi de poker et soirée casino

18 Notre équipe 2022-2023

19 Conseil d'administration

19 Membres

19 Équipe de travail

22 Formations

24 Priorités 2023-2024

26 Finances

28 Du soutien précieux

29 Partenaires

30 Bénévoles

31 Remerciements

MOT DE LA DIRECTION

Chers lecteurs, chères lectrices,

C'est avec une immense fierté que je vous présente notre rapport annuel 2022-2023.



Depuis 10 ans, nous menons sans relâche une bataille pour faire reconnaître l'existence de la problématique de l'itinérance dans l'Ouest-de-l'Île (OI) et pour faire valoir les besoins en termes de services pour les personnes en situation d'itinérance dans notre communauté, ainsi que leurs droits.

Depuis 10 ans, nous nous butons à l'incrédulité, au manque de ressources, à l'insécurité financière et aux obstacles administratifs. Depuis 10 ans, nous ne lâchons pas le morceau, déterminés à trouver, créer et développer des solutions pour les personnes les plus vulnérables de notre communauté.

Pour plusieurs, le Centre Ricochet, c'était improbable, impossible.

Le Centre Ricochet, nous l'avons visualisé. Nous l'avons imaginé. Nous l'avons rêvé.

Aujourd'hui, le Centre Ricochet existe. Il existe avec ses lits d'urgence, son programme de réinsertion, ses services en soutien résidentiel avec accompagnement, sa navette, et son programme de médiation sociale. 24/7, il est la première et l'unique ressource d'hébergement communautaire pour les personnes en situation d'itinérance dans l'OI.

La fierté et la gratitude qui nous habitent de pouvoir offrir des services aux personnes en situation d'itinérance, dans leur communauté, sont immenses. Chaque personne que nous accueillons justifie les années de travail, d'attente, d'embûches et de lutte, et nous inspire à poursuivre notre mission.

Les défis restent pourtant présents et bien réels. La récurrence du financement n'est pas assurée et le manque de logements sociaux et abordables complique les démarches des bénéficiaires pour se sortir de la rue.

En revanche, l'incertitude et l'impuissance ne nous ont jamais arrêtés : ce sont nos moteurs.

Le Centre Ricochet existe! C'est la preuve que l'improbable est possible.

« Si vous pouvez le rêver, vous pouvez le faire. »

– Walt Disney



Bonne lecture,
Tania Charron

01

À PROPOS DE RICOCHET

Historique

Vision

Mission

Objectifs

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'Ouest-de-l'Île (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

En 2013, 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.

2016

Une étude d'opportunité est effectuée en 2016 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 commence à lever des fonds pour AJOIH.

2017-2019

En 2017, devant le manque d'avenues de financement gouvernemental pour des services de refuge, et constatant la lenteur de la levée de fonds traditionnelle conjuguée aux coûts élevés d'un projet de refuge, AJOI se tourne vers l'approche Logement d'abord (Housing First) et 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.

2018-2020

De 2018 à 2020, 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.

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.

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.

Objectifs

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

2020-2021

La pandémie de 2020-2021 a un gros impact sur le développement de Ricochet. Toutes les activités de levées de fonds sont suspendues. Malgré tout, les choses avancent et l'organisme obtient en mai 2020 l'engagement conditionnel de la SHQ pour son projet de logements sociaux avec soutien communautaire, un deuxième jalon important dans la mise en œuvre de cette initiative.

À l'automne 2020, AJOI et Ricochet sont approchés par le Service régional en itinérance du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, concernant la possibilité de développer une halte-chaleur sur le territoire de l'OI. C'est ainsi que nous développons la première ressource d'hébergement d'urgence de nuit pour les adultes en situation d'itinérance dans l'OI. La Halte-Chaleur de l'OI ouvre le 19 décembre 2020. Nous développons aussi un service de navette. Le financement est reconduit plusieurs fois. La Halte-Chaleur devient la Halte-Transition à l'été 2021.

2021-2023

Le 26 janvier 2022, Ricochet ouvre un deuxième point de service temporaire pour la période hivernale, la Halte-Chaleur de Lachine. Ensemble, les deux ressources d'hébergement accueillent en moyenne 50 personnes par nuit et jusqu'à 65 personnes durant la période hivernale. La Halte-Chaleur de Lachine ferme ses portes le 30 juin 2022.

En 2021-2022, en plus des services d'hébergement, Ricochet développe un programme de stabilité résidentielle avec accompagnement, ainsi qu'un programme de médiation sociale, en collaboration avec le Comité d'action en sécurité urbaine de l'arrondissement Lachine (CASUAL), qui couvre les arrondissements de Lachine et de Pierrefonds-Roxboro.

Le 12 septembre 2022, Ricochet fait peau neuve et la Halte-Transition devient le Centre Ricochet. La structure et les services de l'organisation changent. Ouvert 24/7, le Centre Ricochet est toujours situé au 5100 avenue du Château-Pierrefonds, et offre des services d'hébergement d'urgence, ainsi qu'un Programme de réinsertion sociale avec hébergement à une cinquantaine de personnes par jour.

02

DESCRIPTION DES SERVICES

Hébergement

Navette Ricochet

Soutien résidentiel avec accompagnement (SRA)

Logement social avec soutien communautaire

Médiation sociale

Hébergement

Halte-Transition de l'Ouest-de-l'Île

1er avril 2022 au 11 septembre 2022

La halte est le premier hébergement d'urgence à haut seuil d'acceptabilité destiné aux personnes en situation d'itinérance (PSI) dans l'OI de plus de 18 ans. Elle était ouverte 7 jours sur 7, de 19h à 8h. Les bénéficiaires pouvaient dormir, se reposer, se doucher, se nourrir et échanger avec des intervenants psychosociaux. Les intervenants psychosociaux ont soutenu les personnes qui le souhaitaient dans leurs démarches de réinsertion sociale, les ont écoutés et référés aux ressources appropriées à leurs besoins. Les usagers avaient accès à des ordinateurs. Les animaux étaient acceptés sous certaines conditions. La halte était un service à bas seuil; les personnes intoxiquées étaient acceptées à condition que celles-ci respectent les règles de base.

Halte-Chaleur de Lachine

1er avril 2022 au 30 juin 2022

Développée sur le même modèle que la Halte-Transition de l'OI, la Halte-Chaleur de Lachine a accueilli jusqu'à 24 bénéficiaires, 7 jours sur 7, de 20h à 10h, de la mi-janvier 2022 à la fin juin 2022.

Centre Ricochet

Depuis le 12 septembre 2022

Programme de soutien résidentiel avec accompagnement (PRSH)

Objectifs

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.e dans le PRSH:

- Un.e intervenant.e de suivi (IS);
- Un.e intervenant.e pivot (IP);
- Des ordinateurs consacrés à la recherche;
- Un service de référencement au Programme de soutien résidentiel avec accompagnement (SRA).

Hébergement d'urgence

Objectifs

Malgré les changements majeurs opérés au sein de nos services, 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 usager.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 reconfortant et sécuritaire pour se reposer, se nourrir, se doucher et être redirigés vers d'autres services spécialisés, en fonction de leurs besoins.

Buts visés :

- Répondre aux besoins de base des bénéficiaires (se nourrir, dormir dans un lit) en donnant accès à des services essentiels;

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

Objectifs

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.

Services

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.

Soutien résidentiel avec accompagnement (SRA)

Ricochet offre aussi un service de stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) aux bénéficiaires. Chaque personne qui le souhaite peut rencontrer un.e intervenant.e SRA à la fréquence convenue avec ce.tte dernier.e. Cet.te intervenant.e supporte spécifiquement les bénéficiaires dans leurs démarches personnelles de réinsertion sociale. Les bénéficiaires du PRSH et de l'hébergement d'urgence peuvent en bénéficier, ainsi que

les PSI qui ne bénéficient pas de ces services. Une intervenante sur trois était dédiée à un mandat jeunesse (18-35 ans).

Buts visés :

- Supporter les usagers dans leurs démarches personnelles de réinsertion sociale, y compris la recherche d'un logement;
- Supporter les usager.es afin qu'ils se maintiennent en logement à court, moyen et long terme;
- Référer les usager.es vers les ressources appropriées à leurs besoins spécifiques;
- Offrir du support psychosocial ponctuel.

Logement social avec soutien communautaire

Le logement social avec soutien communautaire s'adresse 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.

Médiation sociale

Objectifs

Depuis août 2022, Ricochet a maintenant un programme de médiation sociale. Ce programme est un service offert dans les arrondissements de Lachine et de Pierrefonds-Roxboro et favorise une cohabitation sociale harmonieuse entre les personnes en situation d'itinérance 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.les les citoyens des arrondissements de Lachine et Pierrefonds-Roxboro lorsque les personnes concernées vivent des situations de conflit, de tension ou de désaccord impliquant une situation d'itinérance. La.le médiatrice.eur 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 personnes en situation d'itinérance ou le Centre Ricochet.

La.le médiatrice.eur s'assure de référer les personnes impliquées vers de bonnes ressources et de répondre aux besoins de tous.les.

Services

Chez Ricochet, nous nous engageons à offrir un accès à un amalgame de services pour répondre aux problématiques des citoyens de Lachine et Pierrefonds-Roxboro, tels que :

- 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.

03

BILAN DES ACTIVITÉS

Halte-Transition de l'Ouest-de-l'Île

Halte-Chaleur de Lachine

Centre Ricochet

Navette Ricochet

Soutien résidentiel avec accompagnement (SRA)

Médiation sociale – Projet Co-Existe

Statistiques de distribution pour l'ensemble des programmes

Projets spéciaux

HALTE-TRANSITION DE L'OUEST-DE-L'ÎLE

« Le silence de la nuit

La nuit, c'est paisible, pour les personnes qui ont un quotidien normal. Malheureusement, ce n'est pas la réalité de tous et toutes, surtout pour les personnes qui fréquentent les services de Ricochet. Chaque personne qui se présente à nos portes a sa place chez nous, et cela inclut tous les petits et grands maux, que nous qualifions de bagage, que nos visiteurs traînent avec eux. Les problématiques sont vastes, complexes et prennent souvent racine au cœur d'une intersectionnalité qui va de la dépendance à l'instabilité résidentielle causée par la hausse abusive des loyers et des nécessités.

Comme mentionné au début, la nuit, c'est un moment moins agité, où l'équipe sur place prend le temps de faire le lavage des usager.ères, préparer les différents repas servis sur place, faire de la recherche pour aider certains usager.ères et écouter les quelques personnes qui en ont trop dans la tête et qui vivent des moments de vulnérabilité. C'est un moment crucial à notre travail, surtout lorsque le reste de la société tourne le dos à des gens comme vous et moi. Cette considération est ce qui fait la différence pour nos usager.ères : le fait d'être reconnue comme personne à part entière, le fait de ne pas être reconnue comme une problématique, mais bien comme un être humain avec des besoins qui sont identifiés et comblés par une équipe accueillante et chaleureuse. Cet accueil, c'est également un des plus grands défis de Ricochet, dans son désir d'aider le plus de personnes en situation de précarité. L'espace disponible restreint énormément l'accès à nos services. Ce désir d'aider doit devenir le catalyseur qui permet de développer des services basés sur les besoins de nos usagers et ainsi améliorer la qualité de vie de tous les gens qui franchissent les portes de Ricochet. »

– Mathieu, chef d'équipe de nuit

1er avril 2022 au 11 septembre 2022

- 109 nouvelles personnes accueillies
- 3 997 visites
- 4 982 repas servis

HALTE-CHALEUR DE LACHINE

« Je travaille chez Ricochet depuis plus d'un an. Avant mon arrivée au sein de l'équipe, je n'avais jamais vraiment eu de contact avec les personnes en situation d'itinérance. J'ai été accueilli à bras ouverts autant par les employé.es que par les usager.ères. Chaque jour qui passe, je peux constater la réalité de l'itinérance à Montréal et les problèmes reliés à la toxicomanie. En prenant de l'expérience chaque jour et en discutant avec les usager.ère, je prends conscience de l'ampleur des impacts de la pauvreté et des problèmes sociaux.

Ricochet est un organisme qui croît rapidement et qui réussit à faire la différence à chaque jour auprès des plus démunis. Chaque usager.ère qui vient au centre peut sentir que nous sommes là pour l'aider et lui donner les outils afin d'améliorer sa qualité de vie. Je suis toujours impressionné par notre centre qui offre de l'aide clinique et où les usager.ères reviennent pour trouver refuge. De plus, Ricochet parvient à redonner la confiance et l'estime de soi dont les usager.ères ont besoin. Je vis une des plus belles expériences de ma vie chez Ricochet, car chaque jour qui passe je retourne chez moi en ressentant que j'ai fait la différence dans la vie des gens.»

– Jean, chef d'équipe de soir

1er avril 2022 au 30 juin 2022

- 95 personnes accueillies
- 3 251 visites
- 5 184 repas servis

CENTRE RICOCHET

12 septembre 2022 au 31 mars 2023

« Ricochet représente beaucoup pour moi. Je viens travailler tous les jours en sachant que je vais être confrontée à différents obstacles. Chaque jour, je me consacre davantage à la mission et à la vision de Ricochet. Je suis dans un environnement où l'on aide constamment les gens à avoir une meilleure qualité de vie. Pour moi, travailler ici est un privilège et un honneur. Si l'on y réfléchit bien, les gens nous confient leur vie et qu'est-ce qui pourrait être un plus grand honneur que cela ? Je me souviens de mon premier quart de travail ici, et de qui j'étais au départ. Aujourd'hui, je me regarde et je suis une toute autre personne. Je dois remercier Ricochet et les usagers pour cela. Lorsque vous entrez dans le centre, vous ressentez un fort sentiment de possibilités. Et les possibilités sont infinies.

Ricochet s'engage à fournir ses services qui offrent ces possibilités. Nous travaillons dur chaque jour pour offrir un meilleur avenir aux bénéficiaires parce que nos services sont pour eux. Si vous interrogez les résidents, ils/elles diront toujours la même chose à notre sujet, à savoir que nous ne sommes pas comme les autres centres. Notre approche et le fait qu'ils/elles ne se sentent pas jugés les incitent à venir tous les jours et leur donnent la conviction qu'il y a de l'espoir. Ils/elles peuvent avoir confiance en nous pour les aider et ils/elles l'apprécient. À la fin de longues journées, de nombreuses réunions et de décisions difficiles, cela en vaut la peine. Parce que ce que nous faisons est important. Les gens ici sont importants. Et en travaillant tous/tes ensemble, nous sommes le changement qui rend le monde meilleur. »

– Caterina, cheffe d'équipe de jour

Programme de soutien résidentiel avec accompagnement (PRSH)

- 35 individus ont intégré le programme;
- 3 629 nuitées;
- 84 % des bénéficiaires s'identifiaient comme des hommes;
- 12,5 % des bénéficiaires étaient âgés de 18 à 35 ans;
- 31,5 % des bénéficiaires étaient âgés de 36 à 50 ans ;
- 56 % des bénéficiaires étaient âgés de plus de 51 ans.

Détails des interventions effectuées :

PRSH	DÉMARCHES RAMQ	DÉMARCHES PROGRAMMES SOCIAUX	RECHERCHE D'EMPLOI	A TROUVÉ UN EMPLOI	RECHERCHE DE LOGEMENT	A TROUVÉ UN LOGEMENT	DÉMARCHES SANTÉ PHYSIQUE	DÉMARCHES SANTÉ MENTALE / SERVICES SOCIAUX	DÉMARCHES DÉPENDANCE / TOXICO	RENCONTRE SUIVI	AUTRES DÉMARCHES	ÉCOUTE, SUPPORT, ÉCHANGE	ACCOMPAGNEMENT	RÉFÉRENCE VERS UNE AUTRE RESSOURCE	TOTAL
TOTAL 2022-23	22	27	32	9	45	2	17	30	17	309	25	96	1	16	648

Hébergement d'urgence

- 199 personnes accueillies;
- 3 233 visites ;
- 79 % des bénéficiaires s'identifiaient comme des hommes;
- 9 % des bénéficiaires étaient âgés de 18 à 35 ans ;
- 36 % des bénéficiaires étaient âgés de 36 à 50 ans;
- 55 % des bénéficiaires étaient âgés de plus de 51 ans.

Détails des interventions effectuée :

URGENCE	LIT POUR LA NUIT	ARRÊT DE SERVICE	PAS DE LIT	PRÉFÉRENCE VERS UN AUTRE SHU	PRÉFÉRENCE VERS UNE AUTRE RESSOURCE	ÉCOUTE, SUPPORT, ÉCHANGE	INTERVENTION DE CRISE (911)	TOTAL
TOTAL 2022-23	2 789	107	61	8	3	261	31	3 269

NAVETTE RICOCHET

- 1 131 accompagnements au total;
- 172 accompagnements vers d'autres ressources.

SOUTIEN RÉSIDENTIEL AVEC ACCOMPAGNEMENT (SRA)

- 54 personnes accompagnées dans leurs démarches;
- 40 % des personnes ont trouvé un logement.

SRA régulier : 176 rencontres

SRA Jeunesse : 23 rencontres

SRA	TOTAL 2022-23
DÉMARCHES RAMQ	10
DÉMARCHES PROGRAMMES SOCIAUX	10
RECHERCHE D'EMPLOI	9
A TROUVÉ UN EMPLOI	2
RECHERCHE DE LOGEMENT	68
VISITE DE LOGEMENT	13
MAINTIEN EN LOGEMENT 3 MOIS	4
A TROUVÉ UN LOGEMENT	21
MAINTIEN EN LOGEMENT 6 MOIS	1
ÉCOUTE, SUPPORT, ÉCHANGE	41
ACCOMPAGNEMENT	4
TOTAL	183

MÉDIATION SOCIALE

Projet Co-Existe

Interventions

- Interventions effectuées auprès de 39 individus;
- 1 médiation entre PSI et résidents;
- 20 interventions d'écoute.

Lieux investis

- Gare Dorval;
- Église ukrainienne à Lachine;
- Église Très-Saint-Sacrement;
- Avenue du Château-Pierrefonds.

Activités de rapprochement

- BBQ portes ouvertes le 4 novembre 2022 : une cinquantaine d'invité.es membres de la communauté reçu.es.

Partenariats établis

- Collège St-Louis à Lachine : 2 usagers ont été rémunérés pour des travaux de conciergerie via le projet Co-Existe.

Autres initiatives

- Dépliant de présentation des services;
- Projet de recueil de récits de PSI en ligne amorcé.

STATISTIQUES DE DISTRIBUTION POUR L'ENSEMBLE DES PROGRAMMES

1er avril 2022 au 31 mars 2022

- 4 448 billets de bus;
- 16 353 repas servis.

12 septembre 2022 au 31 mars 2022

- 2 kits de naloxone donnés;
- 154 dépannages vestimentaires;
- 41 dépannages de produits d'hygiène;
- 8 dépannages de nourriture.

« Un engagement collectif

Outre nos valeurs, notre vision et notre mission, notre engagement auprès des personnes en situation d'itinérance repose sur notre conviction que chaque individu mérite un soutien adéquat et une inclusion sociale. L'itinérance est un phénomène multidimensionnel qui ne se combat que par une approche holistique et personnalisée. La comorbidité des problématiques comme la santé mentale, la dépendance et la violence, transforme la réinsertion sociale en un défi de taille. En effet, l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance peut être complexe, car mis à part les défis liés à l'individu, nous, intervenants, sommes aussi aux prises avec des ressources limitées, des délais d'attente incontournables dans les services, et des barrières administratives qui compliquent l'accès aux solutions et aux programmes de réhabilitation et de rééducation dont nos usagers ont grand besoin. Malgré ces tournants, j'ai la chance de travailler dans un organisme constitué de professionnels qui ont compris notre mission et qui l'ont faite leur. Avec cette équipe en pleine émergence, dans la dernière année, nous avons développé de nouvelles approches et des méthodes de travail axées sur la compassion, la prévention et le continuum de services. Nous continuerons à mobiliser nos ressources, à renforcer nos partenariats et à développer des interventions novatrices pour un meilleur accompagnement pour les personnes qui vivent de l'instabilité résidentielle dans l'Ouest-de-l'Île et ses environs, car telle est la mission pour laquelle nous nous sommes engagés. »

– Arly, coordonnateur clinique

PROJETS SPÉCIAUX

Logement social avec soutien communautaire

En 2022-2023, avec le soutien de ROMEL, notre groupe de ressources techniques, Ricochet et la Résidence Bienvenue ont poursuivi les démarches avec la Société d'Habitation du Québec et le promoteur à qui appartient le terrain convoité, pour faire avancer le projet de logement social avec soutien communautaire sur Gouin. L'objectif étant de passer du projet initial clé en main à un projet régulier, une rencontre avec le Service d'habitation de la Ville de Montréal a eu lieu le 28 novembre 2023. Une demande pour compléter le financement a été déposée en mars 2023 à l'Initiative pour la création rapide de logement (ICRL-3).



Maquette du logement social avec soutien communautaire que Ricochet souhaite ouvrir.

Diagnostic organisationnel

En 2022-2023, les conseils d'administration d'AJOI et de Ricochet (Hébergement/Homes) ainsi que les deux équipes de travail, ont pris conscience des défis que posait l'interdépendance des deux organismes au niveau de la gestion et des communications à l'interne, comme à l'externe. C'est ainsi que nous avons entamé les démarches en vue d'une planification stratégique.

Grâce au soutien financier de Mission Inclusion en renforcement organisationnel, nous avons pu bénéficier du soutien d'une conseillère de PAIR, qui a fait valoir les bénéfices d'une démarche de diagnostic organisationnel en amont d'une planification stratégique.

Ce diagnostic organisationnel a amené énormément de clarté au niveau des phases de développement différentes de nos organisations, de leurs besoins et de leurs objectifs respectifs. Il nous a amené des pistes de réflexion quant à la gouvernance, la structure, les rôles et les responsabilités de chacun, en tenant compte de la réalité unique d'AJOI et de Ricochet.

AJOI et Ricochet ont aujourd'hui une gouvernance et une structure claires, ainsi que deux missions distinctes, mais partagent la même vision commune; celle de :

S'engager, par leurs actions, à créer une communauté solidaire et sécuritaire, et d'ensemble, tisser le filet social permettant à tous.tes de développer leur potentiel et d'améliorer leur qualité de vie.

Comité santé et sécurité

En 2022-2023, Ricochet a formé un comité santé et sécurité formé de 5 employés qui a tenu deux rencontres.

Le conseil d'administration a également pris la décision de faire appel à Medial afin que l'équipe de gestion bénéficie de services-conseils en santé et sécurité au travail.

04

DONS ET LEVÉES DE FONDS

Merci à nos donateurs

Du financement indispensable

Tournoi de poker et soirée casino

MERCI À NOS DONATEURS

- Partage-Action de l'Ouest-de-l'Île;
- Centraide du Grand Montréal;
- Hockey Helps the Homeless;
- The Westside Gathering
- La Fondation du Grand Montréal;
- Le Fonds de bienfaisance des employés de Bombardier Aéronautique;
- Mission Inclusion;
- Kiwanis Lakeshore Foundation;
- Strangers in the Night.

Merci à Moisson Montréal, On Rock, IGA Sévigny de l'Île-Bizard et Super C Kirkland pour les dons de nourriture.

Merci à Stéphane Côté et David Dorrance qui ont levé des fonds pour Ricochet à travers des événements sportifs.

Merci à Monsef Derraji, député de Nelligan, Parti libéral du Québec et leader parlementaire de l'opposition officielle, ainsi qu'à Brigitte Garceau, député de Robert-Baldwin, Parti libéral du Québec et vice-présidente de la Commission des institutions, pour leur support.

Merci également à tous les individus qui ont effectué un don privé.

DU FINANCEMENT INDISPENSABLE

Ricochet est possible grâce au financement de :

- Gouvernement du Canada;
- Gouvernement du Québec;
- Ville de Montréal.

TOURNOI DE POKER ET SOIRÉE CASINO

Le 19 novembre 2022, Ricochet a relancé son populaire événement de tournoi de poker et soirée casino. Grâce à la centaine de personnes présentes et à nos partenaires, nous avons amassé 53 000 \$.

Merci à nos précieux partenaires :

- Caisse Desjardins de l'Ouest-de-l'Île;
- Paquette et associés Avocats;
- Arrondissement Pierrefonds-Roxboro;
- Info-Tech;
- Solutions AET Hanessian;
- Habitations PL Langevin;
- DIR Construction et Rénovation;
- Les entreprises Charta;
- Emballages Canguard;
- Ville de Dorval;
- Groupe financier INTENTION;
- Plomberie Eric Séguin;
- PME MTL West Island;
- Quatro Air Technologies.



05

NOTRE ÉQUIPE

2022-2023

Conseil d'administration

Membres

Équipe de travail

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- David Dorance, Président
- Michel Wilson, Vice-Président
- Jihane Laalag, Secrétaire
- Jag Nara Simha Devara, Administrateur
- Howard Nadler, Administrateur
- Ann Francis, Administratrice

Nous tenons à rendre hommage à Patrick Hureau qui nous a quitté cette année. Homme particulièrement impliqué dans la communauté de l'Ouest-de-l'Île, Patrick a été trésorier et un membre estimé du CA de Ricochet pendant deux ans. Nous exprimons nos sincères condoléances à ses proches.

MEMBRES

51 membres étaient présents à l'Assemblée générale de Ricochet le 22 juin 2022.

ÉQUIPE DE TRAVAIL

Ricochet s'agrandit



Afin d'améliorer le rendement communicationnel de Ricochet, nous avons créé un nouveau département au sein de l'organisme : le département de communication. Ainsi, en début d'année, nous avons accueilli une nouvelle employée : Sarah-Jane Boivin.

Le 13 mars 2023, Sarah-Jane a rejoint l'équipe en tant que conseillère en communications. Sa mission principale est d'assurer les communications interne et externe de Ricochet, en collaboration avec la directrice générale.

Liste des employé.e.s

PRÉNOM	NOM	PIERREFONDS	LACHINE	INTERVENANT.E	CHAUFFEUR	CONCIERGE	MÉDIATRICE	TOXICO	SRA	COMMUNICA-TION
Tania	Charron	Direction générale								
Caroline	Tupin-Émond	Direction générale adjoint								
François	Lebrun	Coordination des services								
Arly	Alvince Ducatel	Coordination clinique								
Abanoub	Abdel Malak	X			X					
Alham	Moahmod	X		X	X					
Anaïs	Provost-Ménard	X		X						
Ana Lucia	Trujillo Jara	X		X						

PRÉNOM	NOM	PIERREFONDS	LACHINE	INTERVENANT.E	CHAUFFEUR	CONCIERGE	MÉDIATRICE	TOXICO	SRA	COMMUNICA-TION
Camille	Bélangier-Goadri	X	X	X			X			
Caterina	Modica-Amore	X		X						
Dave	Walker	X		X						
Donia	Akrout	X		X						
Ernouse	Lafrance	X		X						
Esther	Dorcé	X		X	X					
Gabrielle	Côté	X		X		X				
Inessa	Makiadi	X		X						
Issa	Ali Mahamat	X	X	X	X					
Jean Jr	Lebleu	X	X	X						
Jeff	Florestal	X		X						
Joyce	Généus	X	X	X						
Joyce	Méus	X						X		
Katherine	Bell	X	X	X						
Katherine	Guerrero	X							X	
Kevin	Wilson	X		X						
Martina	Castonguay Serran	X		X						
Mathieu	Papineau Leduc	X	X	X						
Melissaia	Daniel-Dyer	X		X					X	
Meshach	Daniel	X				X				
Michael	Canavan	X		X						
Michael Rooby	Yves Gelin	X	X	X						
Naomi	Villeneuve	X	X	X						
Omar	Hassan	X		X						
Sarah-Jane	Boivin									X
Shakila	Zargar	X	X	X						
Shayne	Cleary-Paquette	X		X						
Stefan	Sekara	X				X				
Sylvie	Lavoie	X	X	X						
Vickie	Boucher	X	X	X						

PRÉNOM	NOM	PIERREFONDS	LACHINE	INTERVENANT.E	CHAUFFEUR	CONCIERGE	MÉDIATRICE	TOXICO	SRA	COMMUNICA-TION
Woodjessa	Eugene	X	X	X						
Cérilien	Jean Louis		X	X						
Frédérique	Hamelin		X	X						
Justin	Dion Lacoste		X	X						
Nicolas	Dion Lacoste		X	X						
Kim	Houle Dufour		X	X						
Marc-André	Morency		X	X						
Sarah	Joanette		X	X						
Levi	Johnson	X	X			X				
Sheralyn	Mera Simich	X	X						X	
Emmanuel	Mondésir	X		X						
Kalisha	Ramville	X		X						
Ashley	Livingston	X			X					
Shady	El Magdoub	X			X	X				
Iari	Concino Cruz	X				X				

06

FORMATIONS

Formations

FORMATIONS

Les employés de Ricochet, qu'ils travaillent en intervention auprès des bénéficiaires ou dans l'administration des ressources, ont participé à plusieurs formations en 2022-2023 :

- Introduction à la réduction des méfaits, l'entretien motivationnel et le discours du changement, suivie par tous les intervenant.es, formation maison donnée à Ricochet;
- Comment intervenir efficacement en redonnant du pouvoir à nos bénéficiaires sur leur situation, suivie par tous les intervenant.es, formation maison donnée à Ricochet;
- Formation sur les différents opioïdes les plus dangereux présentement sur le marché et les ressources disponibles, suivie par la coordination clinique, donnée par le Centre de recherche Douglas;
- Comment rédiger une demande de financement efficace, suivie par la coordination clinique, donnée par Anne-Marie Angers-Trottier du CRC;
- Les droits et responsabilités d'un bon chef d'équipe, suivie par les chef.fes d'équipe, formation maison donnée à Ricochet;
- Comment faire la tenue d'un dossier et travailler plus efficacement en contexte d'itinérance, donnée aux intervenants de suivi et aux intervenants pivots, formation maison donnée à Ricochet;
- Les interpellations policières, suivie par les chefs d'équipe de soir et de nuit, donnée par la Clinique Droits devant;
- Comment rédiger un rapport d'incident classique, suivie par tous les intervenant.es, formation maison donnée à Ricochet;
- Les principes clés à adopter en intervention, suivie par tous les intervenant.es, formation maison donnée à Ricochet.
- Formation OMEGA, suivie par 5 intervenant.es, donnée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS);
- Self-Defense and Awareness Development, suivie par tous les intervenant.es, donnée par Strong Orange Violence Prevention;
- Coaching individuel, suivi par l'équipe de gestion, par YUL Coach et WOW Academy;
- Cercle des leaders, suivie par l'équipe de gestion, par YUL Coach et WOW Academy;
- Itinérance et vieillissement, suivie par la direction générale, donnée par le CIUSSS Est-de-l'Île-de-Montréal;
- Gérez efficacement les communications et la promotion de votre OBNL avec des outils gratuits, suivie par la direction générale, donnée par La Puce Ressource informatique;
- Le bonheur au travail : un enjeu stratégique pour les organisations et leur conseil d'administration, suivie par la direction générale, donnée par Concertation Montréal;
- Webinaire de sensibilisation à la transformation numérique DATAide, suivie par la direction générale adjointe, offerte par Centraide;
- Formation Épidémies, suivie par l'équipe de gestion, donnée par la Croix-Rouge.

07

PRIORITÉS

2023-2024

Priorités

PRIORITÉS

- Maintenir et consolider nos services d'hébergement communautaire 24/7 dans l'Ouest-de-l'Île (OI);
- 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;
- Mettre en place des plans de contingence pour les postes clés de l'organisation;
- Élaborer et mettre en place une stratégie de communications, incluant la mise à jour du site web et des outils promotionnels, ainsi qu'une présence médiatique stratégique, afin de faire connaître Ricochet et de sensibiliser la communauté de l'OI 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;
- Implanter EOS (Entrepreneurial Operating System) au sein de l'équipe de gestion;
- Élaborer et mettre en place une stratégie informatique;
- Poursuivre les démarches pour le développement de logements sociaux avec soutien communautaire.

08

FINANCES

Répartition des revenus

Répartition des dépenses

RÉPARTITION DES REVENUS

PROVENANCE	MONTANT (\$)	%
Fédéral	921 976 \$	57 %
Provincial	214 228 \$	13 %
Municipal	82 536 \$	5 %
Dons	87 540 \$	5 %
Organismes de bienfaisance	305 183 \$	19 %

Total revenus : 1 611 463 \$

RÉPARTITION DES DÉPENSES

POSTE BUDGÉTAIRE	MONTANT (\$)	%
Activités	1 239 636 \$	82 %
Administration	267 179 \$	17 %

Total dépenses : 1 506 815 \$

2019

DU SOUTIEN PRÉCIEUX

Partenaires

Bénévoles

Remerciements

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 de crise de l’Ouest-de-l’Île – Centre de crise Le Tournant – 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 d’hébergement Le Chainon – Centre Dollard-Cormier – 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.

Voici les concertations couvertes par notre équipe en 2022-2023 :

- Table de quartier du Sud-de-l’Ouest-de-l’Île – comité habitation;
- Table de quartier du Nord-de-l’Ouest-de-l’Île;
- Comité régional cohabitation sociale et judiciarisation;
- Comité consultatif régional sur les jeunes et l’itinérance;
- Comité régional services d’hébergement d’urgence;

TÉMOIGNAGE

« Je m’appelle Eric, j’ai 56 ans, je suis menuisier, batteur et je souffre d’un syndrome de stress post-traumatique. Un jour, il n’y a pas si longtemps, j’ai tout perdu. J’ai tout perdu, mais pas à cause de la boisson, pas à cause de la drogue, mais à cause de circonstances qui peuvent arriver à n’importe qui. C’est alors que j’ai découvert le Centre Ricochet.

Ce n’est vraiment pas facile d’être sans-abri et l’équipe du centre le sait. Ils ont vu en moi l’artiste tourmenté qui fait des farces plates et qui peut être baveux, mais aussi mon cœur en or. J’ai aussi deux chiens. Oui! Très important, les animaux sont acceptés et je crois énormément au pouvoir de la zoothérapie. Je peux également pratiquer la batterie dans une magnifique salle.

La situation n’a pas toujours été facile, mais ils croient en moi et soutiennent mes plans pour mon avenir. Pour la première fois, je me sens moi-même et le centre m’aide à corriger les petites cornes d’ange cornu! »

– Éric

- Conseil d'administration du Réseau d'aide aux; personnes seules et itinérantes à Montréal (RAPSIM).

En 2022-2023, Ricochet est devenu membre du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes à Montréal (RAPSIM).

BÉNÉVOLES

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 les gens qui ont donné de leur temps directement à la ressource, soit pour cuisiner ou servir des repas, ou pour aider sur le plancher :

Aruna	Andrea
Franco M.	Natasha
Gary Allen	Megan
Cindy D.	Jonathan
Colette Austin	Caterine
Tamara Fayssal	

Un merci spécial à Catherine Lee et son équipe de la Catholic Women League qui sont venues porter des repas cuisinés à nos usagers deux fois par semaine, tout au long de l'année.

Merci au donateur anonyme qui a fait livrer de la pizza tous les mardis de l'année jusqu'en février 2022 pour tous nos bénéficiaires.

Nous souhaitons également remercier les bénévoles impliqués dans l'organisation du tournoi de poker et soirée casino :

Ana Lucia Trujillo	Serge Lortie
Marc André Comeau	Caroline Theo
Johanne Brissette	

TÉMOIGNAGE

« J'ai été surpris de tous les programmes mis en place chez Ricochet, moi qui n'avais jamais bénéficié de services d'hébergement avant mon arrivée chez eux. Ici, on y trouve le bien-être, tu te sens en sécurité avec tous les intervenants, tu as tout chez Ricochet. La nourriture y est très bonne, le respect des règlements est très important, et tu dois toujours faire de ton mieux.

Dormir chez Ricochet, c'est très bien et surtout, tu peux dormir jusqu'à 10 heures le matin. Tous les autres hébergements, c'est jusqu'à 8h00, certains même, c'est à 6h30 le matin que tu dois quitter. Ça permet vraiment de te reposer comme il faut. Le Ricochet a beaucoup de respect pour chaque personne qui visite son hébergement.

On doit dire qu'ils font leur job chez Ricochet : les intervenants sont là pour t'aider, pour les nécessités de et répondre aux besoins. Par exemple, leur service de navette est très efficace. Tous les matins, on se rend à bon port! La communication chez les employés de Ricochet est très distinguée pour aider chaque personne qui visite leurs services. C'est un endroit qu'on pourrait qualifier de magique. En mes propres mots : « Ils l'ont l'affaire pour te sortir de ton enfer qui est la rue... ». Si tu as besoin d'aide et que tu veux t'aider, donne une chance à Ricochet, tout le soutien est là pour toi. »

– Dick

REMERCIEMENTS

L'équipe de Ricochet tient à remercier l'ensemble de ses bailleurs de fonds, donateurs, partenaires, 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.

TÉMOIGNAGE

Je m'appelle Sandra et je tenais à partager en quelques mots ce que Ricochet m'a apporté.

C'était ma première expérience de me retrouver à la rue avec nulle part où aller. Je crois que ça va sans dire que j'avais une peur terrible... Ricochet nous a offert à moi et à mon chien un lit au chaud dans un endroit sécuritaire.

J'ai entendu beaucoup de commentaires sur d'autres ressources d'hébergement et je crois avoir eu la chance de me retrouver au meilleur endroit possible dans ma situation. Je suis tellement reconnaissante envers les intervenants qui ont pris le temps pour moi, qui m'ont encouragée et qui m'ont aidée à passer à travers cette période très difficile de ma vie. Ricochet m'a permis de me remettre sur mes pieds en attendant mon appartement.

Un immense MERCI à Ricochet.

– Sandra

CONTACT

15632, boul. Gouin
O. Ste-Geneviève
Québec H9H 1C4

438 497-4869

<https://www.ricochetwestisland.com>

**RAPPORT ANNUEL
2022-2023**

RICOCHET (HÉBERGEMENT • HOMES)