

RAPPORT ANNUEL 2019



LOISIRS
DU FAUBOURG

TABLE DES MATIÈRES

Mot du conseil d'administration 4

Conseil d'administration 5

Historique et mission 6

Programmation saisonnière 7

Installations 10

Animation au Centre Lucien-Borne 11

Le camp du faubourg 12

Projets futurs 14

MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est fier et heureux des efforts déployés jour après jour par le personnel des Loisirs du Faubourg afin d'offrir des services de première qualité à sa clientèle. À la suite d'une année abondante de changements et de nouveautés, l'organisme a pu jouir d'une meilleure stabilité en 2019 lui permettant de bien camper sa vision pour les prochaines années. Des changements effectués en 2018, notamment la prise en charge des instructeurs de la programmation saisonnière, ont occasionné certains défis en 2019 et les Loisirs du Faubourg ont su faire les ajustements nécessaires et prendre les bonnes décisions dans l'intérêt de sa clientèle.

Par ailleurs, les résultats obtenus en fin d'année, tant au niveau du nombre d'inscriptions qu'au niveau de la satisfaction des clients, démontrent toute l'écoute et la proactivité dont fait preuve l'organisme. En outre, mettre l'accent sur les solutions plutôt que sur les difficultés rencontrées s'est avéré une formule gagnante particulièrement en ce qui concerne les défis de recrutement dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre.

C'est avec une image modernisée et une présence accrue sur les réseaux sociaux que se termine 2019, les Loisirs du Faubourg ayant choisi cette avenue dans le but de se rapprocher davantage de sa clientèle et de refléter une image fidèle à la réalité. La mise sur pied de divers projets novateurs est prévue dans les prochains mois. C'est donc dans un enthousiasme certain que débutera la nouvelle année.

Le conseil d'administration tient à remercier tous ceux et celles qui participent à la réalisation de la mission des Loisirs du Faubourg et qui contribuent à son succès et à sa notoriété.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

Jacky Deschênes, MOAQ

ARCHITECTE SENIOR PRINCIPAL
ATELIER 4^E NIVEAU

VICE-PRÉSIDENT

Richard Tremblay

RETRAITÉ DU DOMAINE
DE L'INFORMATIQUE

SECRÉTAIRE

Anik Lavoie-Bouchard

FONCTIONNAIRE
AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

TRÉSORIER

Jonathan Tessier, CPA

DIRECTEUR, SOLUTIONS CLIENTS,
KALEIDO CROISSANCE INC.



HISTORIQUE & MISSION

L'organisme a été créé en 1964 sous le nom de Jeunesse du Faubourg afin d'offrir aux jeunes des quartiers centraux de Québec une colonie de jour à la campagne.

C'est en 2004, soit à son arrivée au centre communautaire Lucien-Borne, que l'organisme à but non lucratif a pris l'appellation des Loisirs du Faubourg. Reconnu par la Ville de Québec, le siège de l'organisme est toujours situé au centre communautaire Lucien-Borne.

Les loisirs du Faubourg y sont responsables de la gestion et de l'organisation de toutes les activités destinées à la population des quartiers environnants et à l'ensemble de la population de Québec.

Voici les objectifs des Loisirs du Faubourg

1. Participer à la vie communautaire en répondant aux besoins de la population résidante du quartier Saint-Jean-Baptiste en particulier et à ceux de la population immédiate de Québec en offrant une brochette d'activités de loisirs récréatives, culturelles et sportives.
2. Permettre aux jeunes provenant de tous les milieux sociaux du territoire de la Ville de Québec de vivre une expérience à la campagne lors des activités du camp de jour.
3. Promouvoir des valeurs saines relatives à la santé et à la vie sociale pour toute offre de service de l'organisme.
4. Favoriser la mise en place de mécanismes de participation à la vie communautaire et démocratique

PROGRAMMATION SAISONNIÈRE

L'année 2019 a été une année de consolidation pour les Loisirs du Faubourg. En effet, si l'organisme, en 2018, avait pris en main la gestion de ses propres instructeurs et professeurs de sa programmation, le défi de cette année a été de s'assurer du retour de ces derniers. Apporter de la stabilité au sein de notre équipe d'instructeurs était important et nous pouvons affirmer que ce fut beaucoup plus simple qu'en 2018 de combler nos besoins en instructeurs grâce au retour de la majorité d'entre eux. Durant la session d'automne 2019, une décision a été prise concernant la gestion des instructeurs. Bien qu'il soit important de les garder d'année en année, encore fallait-il nous assurer de leur compétence et de leur désir d'offrir le meilleur service à nos clients. C'est pourquoi il nous semblait important de préparer un

sondage destiné à notre clientèle à ce sujet. L'exercice sera répété à chaque mi-session. Le sondage de l'automne 2019, réalisé durant les semaines du 20 et du 27 octobre 2019, nous a permis de constater que la grande majorité de nos clients aimaient nos services ainsi que leurs instructeurs. 97% des répondants se sont dits satisfaits ou très satisfaits.

« C'est merveilleux de pouvoir faire des reprises de séances ! Merci de vous montrer aussi flexible et de comprendre nos imprévus ! »



De plus, 98% d'entre eux ont donné une opinion favorable quant aux Loisirs du Faubourg. Si, en début d'année, nous avons constaté une baisse des inscriptions

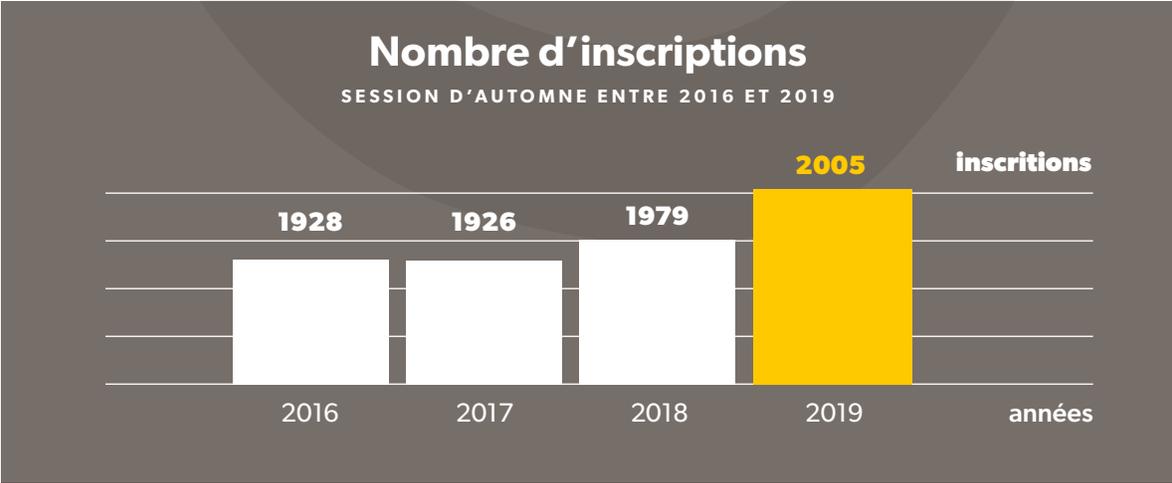
dans certains cours, notamment en spinning et en conditionnement physique, l'automne 2019 a été bien différent. En effet, jamais l'organisme n'a enregistré autant d'inscriptions au total pour une session d'automne que cette année, comme en fait foi le graphique ci-contre. Ces chiffres ont suscité une grande confiance et beaucoup de satisfaction au sein de l'équipe pour la prochaine année, qui s'annonce prometteuse à tous les égards. Nos attentes sont grandes en 2020 quant au nombre d'inscriptions à notre programmation.

Nous réussissons donc à attirer un peu plus de clients qui résident à l'extérieur du centre de la ville, ce qui explique probablement la hausse des inscriptions aux cours du midi et de la fin de journée. Les travailleurs provenant d'entreprises de notre secteur sont plus nombreux à profiter de la pause du midi et de la sortie du bureau le soir venu, pour venir s'entraîner au



A la session d'hiver 2019, la proportion de nos clients provenant de la Cité Limoilou est de l'ordre de 84%, dont 56% habitent les secteurs Saint-Jean-Baptiste, Montcalm et Saint-Sacrement. Cette année, à la session d'automne, nous remarquons une baisse des inscriptions de la population provenant de la Cité Limoilou et une hausse de celles provenant des autres arrondissements. C'est ce que nous démontre le tableau suivant.

« Mon instructeur est accueillant et a un souci d'inclure tous les participants peu importe leurs capacités. Il prépare très bien ses cours en sélectionnant de la musique adaptée à la situation et qui correspond très bien aux exercices. »



Centre Lucien-Borne. Nous devons donc continuer à travailler à améliorer l'offre de cours pour eux. Avec l'ouverture prochaine d'une salle d'entraînement, il est prévu ouvrir au moins 3 midis par semaine. Nous tenterons aussi l'expérience d'ouvrir très tôt en avant-midi. De plus, dans la prochaine année, nous désirons offrir les services de nos instructeurs à des organisations désireuses de tenir des entraînements de groupe sur les lieux de travail.

Dans le but de mieux cibler notre clientèle et de mieux faire connaître les Loisirs du Faubourg et sa programmation, nous avons entrepris le projet d'améliorer notre gestion du réseau social Facebook. À cet effet, nous avons rencontré une spécialiste des réseaux sociaux, afin de faire évaluer nos pratiques en la matière. Nous avons appris à mieux utiliser les paramètres de Facebook lors des publications de l'organisme. De plus, nous ciblons beaucoup mieux nos messages et suivons maintenant un calendrier de publications

établi en début d'année. Finalement, nous avons fait appel à un photographe durant la session d'hiver, afin de pouvoir diffuser des images qui correspondent davantage à notre organisme.

Afin de toujours mieux répondre aux besoins de notre clientèle et de nous permettre de nous adapter aux tendances actuelles en ce qui concerne les cours en groupe, nous prévoyons, en 2020, une refonte complète de notre programmation. Cet exercice de réflexion, qui a lieu à tous les 2 ou 3 ans, est primordial si nous souhaitons demeurer à l'écoute de nos usagers. Nous avons débuté ce grand chantier à la fin de 2019. Nos clients collaborent à l'élaboration de la prochaine grille de cours, par l'entremise de sondages, sur les réseaux sociaux. Nous désirons avoir leur avis car, après tout, ce sont eux qui en profiteront !

**LOISIRS
DU FAUBOURG**

Provenance des clients inscrits

PROGRAMMATION 2018 ET 2019

ARRONDISSEMENT	SECTEUR DE LA VILLE	2019	2018
SESSION HIVER			
La Cité-Limoilou	Secteur Haute-Ville ST-JEAN-BAPTISTE, MONTCALM, ST-SACREMENT	56%	54%
	Basse-Ville LIMOILOU, SAINT-ROCH, ETC.	25%	25%
Autres	Tous les autres secteurs de la Ville confondus	19%	21%
SESSION AUTOMNE			
La Cité-Limoilou	Secteur Haute-Ville ST-JEAN-BAPTISTE, MONTCALM, ST-SACREMENT	55%	56%
	Basse-Ville LIMOILOU, SAINT-ROCH, ETC.	22%	24%
Autres	Tous les autres secteurs de la Ville confondus	23%	20%

INSTALLATIONS

Centre communautaire Lucien-Borne

Depuis août 2015, les Loisirs du Faubourg sont responsables de la gestion du centre communautaire Lucien-Borne. Nous étions, en septembre 2019, au début de la deuxième année de notre contrat de prise en charge de la bâtisse. C'est avec soin et beaucoup de fierté que nous veillons à la bonne gestion du centre, car nous voulons bien servir les quelque 300 000 clients qui y sont de passage à chaque année.

Nous avons enregistré une autre bonne année au niveau du service de la location de salles en 2019. La piscine a été fermée durant quelques mois (de janvier à mars), ce qui nous a privé de quelques milliers de dollars de revenus qui y sont attachés. Toutefois, la hausse du nombre d'heures de location du gymnase entre autres,

nous a permis de combler cette perte de revenu.

C'est en avril qu'a eu lieu l'inauguration officielle de la piscine fraîchement

renovée au grand plaisir de la population. La situation était devenue difficile pour les nageurs depuis la fermeture du plan d'eau, puisque les gens apprécient avoir un plan d'eau dans le secteur. C'est avec joie que nous avons accueilli de nombreux baigneurs au premier bain libre, le 13 avril dernier.



LOISIRS
DU FAUBOURG



Patinoire de la Place D'Youville

Cette année, était aussi la seconde année de notre entente avec la Ville de Québec

concernant la surveillance de la patinoire de la Place D'Youville. C'est le 15 novembre que les premiers patineurs ont pu bénéficier de la première séance de patinage. La situation de l'emploi étant ce qu'elle est aujourd'hui, nous avons dû relever quelques défis, surtout en début de saison. Mais les Loisirs du Faubourg peuvent compter sur du personnel proactif et créatif.

Des solutions ont été trouvées en équipe et nous avons pu régler notre problème d'embauche.

La patinoire de la Place D'Youville, située dans un environnement touristique, accueille annuellement environ 25 000 personnes, tant des citoyens que des visiteurs de passage.

« Merci pour le support apporté pour la préparation de la salle et pour le bon déroulement de la journée des élections. Nous avons apprécié la générosité de votre personnel, qui s'est montré serviable et à l'écoute. »

ANIMATION DU CENTRE LUCIEN-BORNE

Afin de valoriser le hall d'entrée du centre Lucien-Borne et de créer une atmosphère conviviale, et un sentiment d'appartenance, nous nous sommes permis encore cette année, d'organiser des animations spontanées. Voici quelques exemples de ce que nous avons fait en 2019.



Saint-Valentin (février)

Le 14 février, les passants étaient invités à venir célébrer la Saint-Valentin (seul ou en couple) avec nous et le caricaturiste Pierre Drysdale. Ils pouvaient avoir la chance d'obtenir un portrait humoristique d'eux-mêmes tout à fait gratuitement.

Concours de dessins de Noël (décembre)

Animation destinée aux jeunes de 8 à 12 ans. Nous avons installé une table ainsi que tout le matériel nécessaire dans le hall et les enfants qui le désiraient pouvaient dessiner leur Noël parfait. Le gagnant, qui a été désigné par tirage au sort, a mérité une inscription gratuite à l'un de nos cours de la programmation jeunesse.

Le fantôme de Lucien-Borne (octobre)

Durant la période d'Halloween, les gens de passage au Centre devaient trouver et identifier les 13 histoires terrifiantes sur le passé du fantôme de Lucien-Borne, ainsi que des images du personnage.



Au tour des marionnettes (mai)

L'activité, qui se tenait du 11 au 20 mai 2019, a débuté par un spectacle de marionnettes. A suivi une exposition, où les passants ont pu visionner une vidéo sur la fabrication de différents types de marionnettes, manipuler celles qui étaient exposées, etc.

LE CAMP DU FAUBOURG



Le camp de la semaine de relâche

Pour la première fois en 5 ans, nous avons organisé une semaine de relâche afin de combler un besoin au sein de notre clientèle. Depuis environ 2 ans, nous avons une demande de plus en plus forte pour ce service et nous avons pris la décision d'y répondre positivement.

Ce sont 30 jeunes qui se sont inscrits cette année, ce qui confirme le besoin dans le milieu. Ce camp sera donc de retour en 2020.

Le PVE

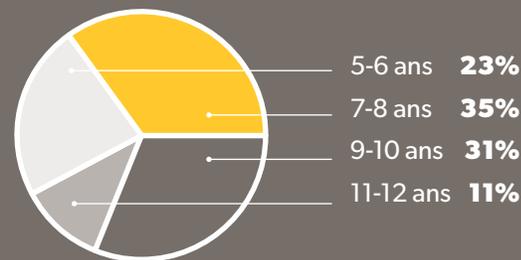
L'année 2019 a été fort importante pour l'organisme quant à la gestion de son camp de jour. En effet, l'Association des camps du Québec (ACQ) devait nous visiter cette année. Le but de cette visite est de valider la conformité de notre organisation aux 60 normes qui doivent être respectées et mises à jour, afin de recevoir la certification annuelle. Cette visite de l'ACQ s'effectue à tous les trois ans.

Non seulement notre certification a-t-elle été renouvelée à la suite de cette visite mais, plus important encore, les Loisirs du Faubourg ont reçu une note parfaite. Aucune recommandation n'a été formulée par le superviseur de l'Association

des camps, sinon de continuer notre excellent travail en ce qui concerne la sécurité sur le site, l'encadrement des jeunes, la programmation des activités du camp, la santé ainsi que les bonnes habitudes de vie sur le camp. Cette année les inscriptions ont débuté le 11 mars 2019, soit une semaine plus tôt que lors de l'année 2018. Nous voulions nous conformer à ce qui se fait dans la majorité des organismes de la Ville de Québec. En tout, ce sont 297 jeunes qui se sont inscrits cette année, par rapport à 272, l'année précédente soit une augmentation de 9%.

Le graphique ci-dessous, représente la proportion des enfants inscrits par groupe d'âge.

ÂGES DES ENFANTS INSCRITS



Encore une fois, nous avons été confrontés à la pénurie de main-d'œuvre, notamment en ce qui concerne les animateurs et les accompagnateurs. Nous avons dû faire preuve de créativité afin de nous assurer que les ratios entre

le nombre de jeunes par animateur soient respectés. Car, en faisant partie de l'ACQ, nous nous devons de respecter des ratios beaucoup plus bas que ceux qu'exige la Ville de Québec. Nous avons donc besoin de plus d'animateurs que les autres camps de même envergure ou de même taille. Par exemple, le ratio de l'ACQ pour un groupe de 5-6 ans est de 10 jeunes pour un animateur.

Le camp épique

Toujours dans le but de mieux servir notre clientèle, nous avons pris la décision cette année d'offrir un camp de jour pour les adolescents âgés entre 13 et 15 ans. Nous lui avons donné le nom de Camp épique, faisant ainsi référence à notre volonté de rendre ce camp extraordinaire, mémorable... épique quoi! Nous savons tous que le fait d'aller dans un camp de jour n'est pas toujours le premier choix des adolescents. Il était primordial pour nous de les faire sortir du camp à chaque semaine. Spéléologie, escalade, visite au Village Vacances Valcartier, camping, voilà quelques exemples de sorties qui ont été offertes aux jeunes. 8 adolescents étaient inscrits au camp épique et nous en espérons une douzaine, voire une quinzaine de jeunes en 2020, maintenant que nous avons pu publiciser cette nouveauté. Ce camp a été fort apprécié par les parents, qui peuvent maintenant avoir accès à tous les types de camp en un même lieu.

« Un très grand merci pour ces 5 semaines passées avec vous, elle a adoré, et pour nous, ça réveille des souvenirs heureux. Bonne fin d'été et merci à toute l'équipe ! »

Celui de la Ville de Québec pour un groupe du même âge est de 14 jeunes. En outre, nous avons été surpris de constater que pas moins de 11 jeunes ont pu bénéficier d'un accompagnement individuel. Habituellement, nous comptons seulement entre 2 et 4 jeunes accompagnés au camp du Faubourg. Il nous fallait donc recruter des employés supplémentaires. Grâce au bon travail des responsables du camp, nous avons été en mesure de régler nos problèmes de recrutement. Des décisions ont été prises afin de pouvoir compter sur un nombre suffisant d'employés pour l'été 2019. La meilleure d'entre elles a été sans contredit celle de récompenser nos employés déjà embauchés, qui nous aidaient à en recruter de nouveaux, grâce à des connaissances, à la famille ou encore aux amis de ces derniers. Cette méthode de recrutement sera reprise l'an prochain.



PROJETS FUTURS

L'année 2020 sera assurément importante pour les Loisirs du Faubourg. De nombreux nouveaux projets de développement verront le jour. En effet, nous prévoyons ouvrir une salle de conditionnement physique fonctionnelle dans le local 103. Le conseil d'administration a autorisé l'achat du matériel d'entraînement et la Ville nous a autorisé à installer des ancrages afin de rendre accessible de façon permanente, une cage d'entraînement. La salle ouvrira ses portes en septembre prochain. De plus, dans le but de supporter notre programme d'aide à l'inscription des jeunes provenant de familles défavorisées au camp de jour, nous organisons un nouvel événement annuel, qui aura lieu pour une première fois en avril 2020. Cette activité de spinning sur 24 heures appelée Spin & don, se tiendra dans le hall d'entrée du Centre Lucien-Borne le 17 avril prochain. Ce ne sont que des exemples de ce que la direction des Loisirs du Faubourg projette dans un avenir rapproché. À plus long terme, nous désirons aussi offrir nos services aux travailleurs, directement sur leur lieu de travail. Nous comptons donc pouvoir mettre à profit nos instructeurs à la programmation et offrir des services personnalisés d'entraînement au travail.





LOISIRS
DU FAUBOURG

100 Chemin Ste-Foy - Québec G1R 1T2
loisirsdufaubourg.com
info@loisirsdufaubourg.com