Rapport annuel 2021-2022

CABC

Centre d'action bénévole du Contrefort

30e anniversaire 1992-2022

Tous ensemble pour se soutenir!

Table des matières

Mot du président et de la direction générale **5-6**

Le Centre d'action bénévole du Contrefort **7**
Mission, vision, valeurs **7**
Territoires **7**
Équipe permanente **8**
Conseil d'administration **10**
Principaux résultats **11**

Rapport d'activités 2021-2022 ..... **12**
Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole **12**
Membership et partenariats **12**
Partenaires de services aux individus **12**

Semaine de l'action bénévole 2021 ..... **13**

Soutien à la communauté : Services aux individus **14**
Bonjour quotidien, visites/appels d'amitié et dépannages **14**
Dépannage **14**
Témoignages de bénévoles **15**
Accompagnement-transport bénévole **15**
Témoignages **16**
Aînés-nous à vous aider! **17**
Projet de ligne téléphonique **23**
Le tricoDON **24**
Projet radiophonique **25**
Mois de prévention de la fraude **26**
Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés **26**
Les Bons Mots sur MaTv **27**

Table des matières (suite)

Gouvernance et vie associative 28
- Rencontre du conseil d'administration 28
- Comité de financement 28
- Comité éthique et gouvernance 28
- Comité d'évaluation de la direction générale 28
- Comité de mise en candidature 28
- Comité sur la planification stratégique 28
- Assemblée générale annuelle 2021 28
- Campagne de sollicitation annuelle 29
- Reconnaissance des bénévoles 29
- Fête de Noël des bénévoles 29

Quelques statistiques 30
- Service *Aînés-nous à vous aider!* 30
- Bonjour quotidien / Appel d'amitié et Visite amicale 34
- Service d'accompagnement en transport 35
- Principaux partenaires financiers 37

Mot du président et de la direction générale

Mot du président

Le Centre d'action bénévole de Contrefort a connu une année encore mouvementée en 2021-2022. La pandémie a perduré et les diverses mesures sanitaires ont entrainé des ajustements périodiques à nos façons de faire, à nos services et à la prestation de nos employés et bénévoles. Malgré cela, nous pouvons être fiers du travail accompli.

Au travers de L'Alliance Action Bénévole, regroupement que nous formons avec les Centres d'action Bénévole de Québec et de Beauport (Aide-23), nous avons vu un regain dans la promotion et le support à l'action bénévole. Évidemment, cette première année a été marquée par les ajustements requis pour apprendre à travailler ensemble et les enjeux liés aux changements de personnel, mais la bonne foi et la persévérance ont porté fruit. Cela a aussi été vite reconnu par la Ville de Québec qui a octroyé des fonds pour supporter cette initiative.

Nos services et nos bénévoles ont aussi connu une année productive. Nos services aux individus se sont adaptés aux conditions rencontrées et se sont poursuivis toute l'année. Notre équipe du Projet *Aînés-nous à vous aider !* a connu de nombreux changements en raison de départs et de maladies. Malgré cela, nous avons pu assurer une continuité du service grâce à la dédication de l'équipe et sa capacité d'adaptation. Des activités comme le Tricodon ont su se maintenir grâce à des ajustements sanitaires.

Nous avons aussi connu une campagne de financement fructueuse à laquelle les employés, les bénévoles et le conseil d'administration ont été impliqués. Nous pouvons aussi être fiers de ce succès.

Au niveau de la gestion, l'absence de la directrice générale a amené un intérim de la part du directeur des services au individus puis, à la suite de la décision de Julie Mayrand de ne pas revenir à ce poste, le CA a nommé Louis Lemieux, qui occupait l'intérim, à titre permanent. Nous lui souhaitons un plein succès dans ses nouvelles fonctions.

Il pourra compter sur tout le support du CA. Depuis l'assemblée générale de juin dernier, le CA s'est d'ailleurs élargi en cooptant plusieurs nouveaux membres que vous pourrez découvrir en parcourant ce rapport.

En terminant, j'en profite pour souligner que le CABC fête, en cette année 2022, son trentième anniversaire. Que d'efforts soutenus, que de dédication de tant gens a-t-il fallu pour faire prospérer cette organisation pendant aussi longtemps!

Jean Girard
Président

Mot du président et de la direction générale

Mot du directeur

Cette année le CABC a suivi les vagues en répondant à de nombreuses demandes d'accompagnement et de soutien à domicile, et ce, grâce à une équipe des bénévoles présents et disponibles. Nous sommes reconnaissants aux nombreux bénévoles qui sont passés dans notre équipe le temps de faire une différence et de soutenir la communauté.

Aucun service n'aurait été possible avec ces nombreux bénévoles. Le CABC est aussi une grande équipe de professionnels dévoués. Nous comptons sur des responsables de différents services et sur des travailleurs de milieu (ITMAV) qui font en sorte que dans les eaux agitées, le navire garde le cap.

Cette année, c'est également le 30e anniversaire de notre organisation. La maison du bénévolat a évolué, mais le cœur est toujours là. Nous souhaitons toujours faire la promotion de l'action bénévole et valoriser des gens impliqués, mais également offrir 4 services de soutien à domicile.

Nous pouvons être fiers d'être une référence incontournable en matière d'action bénévole et de services aux aînés les plus vulnérables. Nos 3 grandes fondatrices ont toujours été présentes pour nous. Nous en sommes reconnaissant d'avoir tant donné à la mission et croire aux succès de nos activités. On peut donc dire que le CABC fait partie d'elles. Bonne fête CABC!

En ce qui concerne l'action bénévole, nous travaillons depuis un an avec les 2 autres centres d'action bénévole (Centre d'action bénévole Aide 23 de Beauport et le Centre d'action bénévole de Québec). À nous 3, nous sommes réunis dans une association appelée Alliance Action bénévole qui fait en sorte que nous pouvons avancer plus vite dans notre promotion, dans l'accueil de nouveaux bénévoles et dans le jumelage avec les organismes. Nous sommes fiers de cette réussite et nous relevons les défis avec enthousiasme.

Pour les services d'accompagnement transport bénévole, de visite, d'appels d'amitié et de dépannage, nous avons travaillé fort pour maintenir les services (ou les remettre en fonction) afin que plusieurs personnes isolées vulnérables puissent avoir le soutien nécessaire. Quant aux travailleurs de milieu, ils ont poursuivi leurs activités de repérage et d'accompagnement, et ce, malgré les difficultés et les restrictions nécessaires pour contrer la COVID.

Pour la nouvelle année, j'ai accepté de relever le défi de la direction générale. Ce sera un plaisir de travailler pour offrir une expérience positive aux bénévoles et aspirants bénévoles, mais aussi pour offrir un emploi valorisant pour les professionnels du CABC. J'aurai avec moi un conseil d'administration dévoué et attentif aux opportunités pour faire avancer les enjeux de notre communauté.

Merci et au plaisir de vous rencontrer !

Louis Lemieux
Directeur général par intérim

Le Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC)

Mission

Le CABC a pour mission de développer et de soutenir l'action bénévole par :

1) La promotion de l'action bénévole dans la communauté;

2) Son rôle d'agence de placement par le recrutement et la référence de bénévoles vers des organismes offrant des services à la population;

3) Le partage de son expertise en action bénévole auprès des organismes et des partenaires.

Le CABC a également comme objectif d'offrir des services de soutien à domicile à des clientèles aînées vulnérables par :

1) Le développement et la mise en place de plans de services de qualité destinés aux usagers;

2) Le développement et la mise en place de stratégies de recrutement de bénévoles adaptées au soutien à domicile;

3) La promotion des services offerts par des bénévoles auprès des clientèles ciblées.

Vision

Le CABC deviendra, par son expertise et la qualité de ses services à la population, la référence en matière de promotion de l'action bénévole et sera reconnu pour ses pratiques innovatrices.

Valeurs

Personnalisation: Le CABC est à l'écoute de ses différentes clientèles afin de leur offrir de l'aide et du soutien adaptés à leurs besoins. Les actions de l'organisme sont coordonnées aux particularités, aux enjeux et à la diversité de ses clientèles, et ce, sur l'ensemble de son territoire.

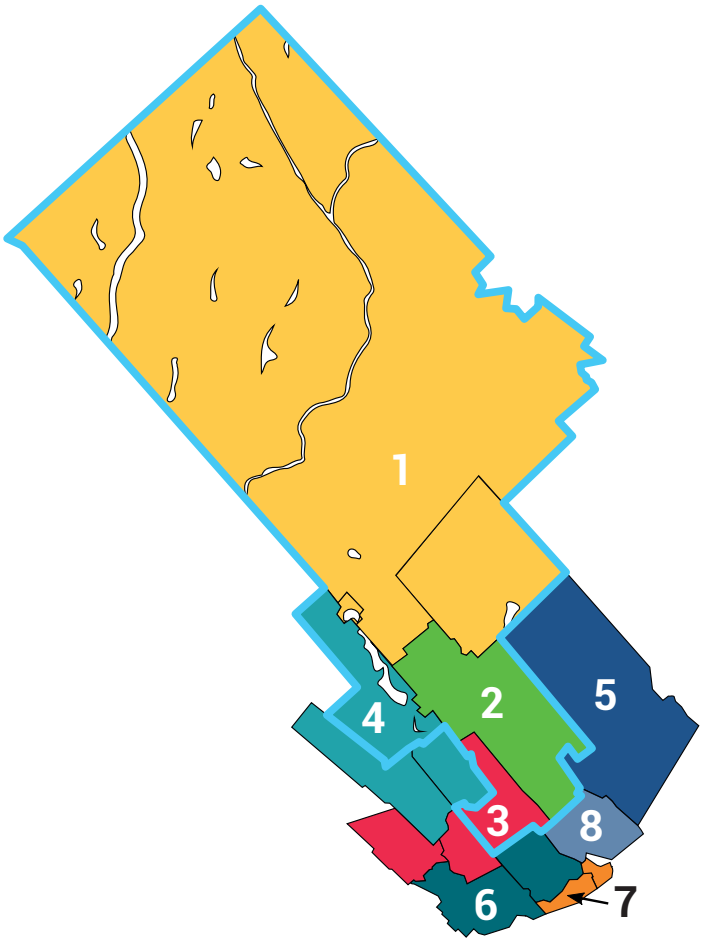
Valorisation: Le CABC s'engage à reconnaître le travail de ses bénévoles et de son équipe permanente et à faire en sorte que cette valeur se reflète dans ses actions quotidiennes. Il s'engage aussi à promouvoir l'entraide et l'action bénévole comme un accomplissement de soi.

Rayonnement: Le CABC considère important de se faire connaître et reconnaître pour son professionnalisme, son impact et sa participation aux initiatives du milieu.

Complicité: Le CABC fait en sorte que l'esprit d'équipe, la collaboration et le partenariat soient des forces organisationnelles.

Territoires du CABC (tous les services)

Territoires d'*Aînés-nous à vous aider!* de 1 à 8 (4 à 8 uniquement ce service)



1. Lac-Beauport / Lac-Delage / Stoneham-et-Tewkesbury Notre-Dame-des-Laurentides
2. Charlesbourg
3. DesChâtels / Neufchâtel-Est / Lebourgneuf
4. Loretteville / Saint-Émile / Lac-Saint-Charles
5. Beauport
6. Vanier / Duberger-Les Saules
7. Saint-Roch / Saint-Sauveur
8. Limoilou

L'équipe permanente au 31 mars 2022

Rangée du haut, de gauche à droite : Ève-Line Proulx, Louis Lemieux, David Lee C. Riopel, Josée Lessard, Yannick Pavard et Keven Bouchard.

Rangée du bas, de gauche à droite : Marie-Pier Trudel, Chantal Rodrigue, Geneviève Raymond, Annabelle Lajoie et Marianne Weisnagel.

Absents pour la prise de photo : Julie Mayrand, Marie-Ève Pilon, Cathy Potvin, Cassandra Goulet

Prénom et nom	Poste
Julie Mayrand	Directrice générale
Louis Lemieux	Directeur général par intérim / Directeur du service aux individus
David Lee C. Riopel	Responsable de l'administration
Geneviève Raymond	Responsable des services aux organismes
Chantal Rodrigue	Responsable du service d'accompagnement-transport
Josée Lessard	Responsable des services de soutien à domicile
Yannick Pavard	Travailleur de milieu – secteur Beauport
Ève-Line Proulx	Travailleuse de milieu – secteurs Neufchâtel Est /Lebourgneuf
Cathy Potvin	Travailleuse de milieu – secteur Charlesbourg
Marie-Ève Pilon	Travailleuse de milieu – secteur Limoilou
Marie-Pier Trudel	Travailleuse de milieu – secteur Vanier/Duberger/Les Saules
Cassandra Goulet	Travailleuses de milieu- secteur Notre-Dames-des-Laurentides /Lac-Beauport, Lac-Delage, Stoneham-et-Tewkesbury
Keven Bouchard	Travailleur de milieu- secteur Loretteville/St-Émile/ Lac-St-Charles
Marianne Weisnagel	Travailleuse de milieu- secteur Saint-Roch/Saint-Sauveur
Annabelle Lajoie	Travailleuse de milieu- secteur Contrefort

Changements dans l'équipe permanente

L'équipe permanente du Centre d'action bénévole du Contrefort aura évoluée en cours d'année. En voici un court résumé :

En avril, au tout début de notre nouvelle année financière, Mme Carole-Anne Beaudin, responsable des communications à quitté l'équipe du CABC suite à l'abolition de ce poste.

Un peu plus tard au mois de mai, notre chargée de projet Mme Ruth Simard nous a quitté suite la fin de son contrat.

En juillet, double départ au sein de notre équipe. Tout d'abord Mme France Baillargeon, intervenante au service d'appel d'amitié à pris la décision de mettre fin à son contrat pour des raisons personnelles. C'est Mme Josée Lessard, anciennement travailleuse de milieu au CABC qui assumera maintenant cette fonction. Vers le milieu du mois, M Vincent Picard, travailleur de milieu pris la décision de se réorienter dans un autre domaine d'emploi.

Un nouveau poste, celui de responsable des services aux organismes et à la vie associative fut créé. C'est Geneviève Raymond qui était alors adjointe administrative qui combla la position. Son poste étant maintenant vacant, c'est M David Lee C Riopel qui fut embauché, en juillet dernier, à titre de responsable de l'administration.

Il est important de souligner l'arrivée de trois nouvelles travailleuses de milieu au sein de notre belle équipe! En mai 2021, c'est Mme Ève-Line Proulx qui fut la 1ere arrivée. Mme Proulx est travailleuse de milieu pour le secteur Neufchâtel-Est/Des Châtels/Lebourgneuf.

Prochain boom d'embauche fut en novembre 2021. Deux nouvelles travailleuses de milieu se joignirent au CABC. Mme Marianne Weisnagel et Mme Annabelle Lajoie. Elle s'occupent respectivement des secteurs St-Roch/St-Sauveur et Contrefort.

Peu importe la raison qui aura justifié leur départ, nous tenons remercier le plus sincèrement du monde toutes ces personnes qui se sont impliqué au sein de notre organisme.

Reconnue pour son équipe chaleureuse, humaine et collaborative, c'est à cette image que correspondent nos nouvelles recrues de la cuvée 2021-2022. Nous sommes reconnaissant qu'ils aient choisi le Centre d'action bénévole du Contrefort, et nous sommes fier d'avoir une si belle équipe permanente!

Stagiaires accueillis en 2021-2022

Prénom et nom	Champs d'études	Nombres d'heures
Alexandra Tardif	Techniques de travail social	450 h

Toute l'équipe a bénéficié de la présente de Mme Tardif qui a apporté un support supplémentaire autant au niveau des services aux individus qu'auprès des travailleurs de milieu. Tout cela en acquérant de l'expérience de travail!

Conseil d'administration

Le Centre d'action bénévole du Contrefort à la chance de bénéficier d'un conseil d'administration stable, impliqué et dynamique.

Les membres du conseil d'administration proviennent de sphères diversifiées et pour la plupart, sont toujours actifs sur le marché du travail.

Nouveaux membres
Cette année, nous avons accueilli deux nouvelles personnes au sein du conseil d'administration.
Madame Luce Fortin et Madame Lise Poisblaud, qui siègeront comme administratrices.

Départs
Malheureusement,
Mme Anne Chantal, trésorière ainsi que M Éric Legardeur, administrateur, ont quitté leurs fonctions en cours d'année. Il est important pour nous de souligner l'apport de ces deux administrateurs d'exception. Nous leur souhaitons bonne chance dans leurs nouveaux défis, et surtout, un grand merci pour tout le temps donné au sein du CABC .

Prénom et nom	Poste	Élu/coopté
Jean Girard	Présidente	Élu
Julia Grenon-Savard	Vice-présidente	Élue
Stéphanie Mireault	Secrétaire	Élue
Paul-Philippe Frenette	Administrateur	Élu
Julien Gendron	Administrateur	Élu
Luce Fortin	Administratrice	Cooptée
Michèle Touzin	Administratrice	Élue
Marie-Pier Bertrand	Administratrice	Élue
Gaston Lafleur	Administrateur	Coopté
Lise Poisblaud	Administratrice	Cooptée

Rangée du haut, de gauche à droite : Sylvie Rivard, Julien Gendron, Jean Girard, Gaston Lafleur, Stéphanie Mireault et Paul-Philippe Frenette. Rangée du bas, de gauche à droite : Julia Grenon-Savard, Luce Fortin, Michèle Touzin et Marie-Pier Bertrand.
Absente pour la prise de photo : Lise Poisblaud

Principaux résultats 2021 - 2022

3 878 heures de bénévolat, soit un comparatif monétaire (16 $/h) de 62 048 $

1 721 interventions par les travailleurs de milieu

147 membres bénévoles

803 références par les travailleurs de milieu

1606 membres usagers

717 accompagnements par les services aux individus

207 destinations transport

Km parcourus
Transport 23 953 Km

Travail de milieu 6 775 Km

Alliance Action Bénévole

19 organismes reconnus par la ville ont demandé de l'aide pourvoir des postes bénévoles

139 bénévoles référés pour combler les demandes

Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole

Membership et partenariat

- Centre d'action bénévole Aide 23
- Centre d'action bénévole de Québec
- Comité Régional de Concertation - lutte maltraitance
- Consortium SAD-03
- Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg (CDC)
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec
- Groupe privilégier d'intervention La source, Orléans
- Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)
- Regroupement des centres d'action bénévole des régions 03 et 12
- Regroupement des organismes communautaire 03
- Table de concentration Abus négligence violence
- Table SAPA-CIUSSS-CN
- Association canadienne pour la santé mentale-filiale de Québec

Partenaires de services aux individus

- Accueil St-Ambroise
- Aide à la communauté
- Amélie et Frédérick
- Association canadienne en santé mentale
- Association québécoise de la défense des droits des personnes retraités, section Québec
- Caisse populaire Desjardins de Limoilou
- Carrefour de l'Amitié
- Carrefour Jeunesse-Emploi Chauveau
- Carrefour Proches Aidants de Québec
- CÉGEP de Sainte-Foy, département en technique de travail social
- Centre communautaire de l'Amitié
- Centre d'appui Réseau-Aînés
- CHSLD Notre-Dame-de-Lourde
- CIUSSS de la Capitale-Nationale (La Source-Orléans -Limoilou Basse-ville -des Haute-Saint-Charles Jacques-Cartier)
- Comité d'aide alimentaire de Limoilou
- Comité de volontariat du Quartier Limoilou-Sud
- Confédération des Saint-Vincent-de-Paul
- Congrégation des Sœurs de Saint-Joseph de Saint-Vallier
- Corporation de développement communautaire de Beauport
- Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg
- Distribution alimentaire Duberger-Les Saules
- Fondation Cap-Diamant
- Info Référence 211
- Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés
- L'Engrenage
- Loisirs Duberger Les Saules :
- Loisirs St-Rodrigue
- Maison de la Famille DAC de Charlesbourg,
- Maison de la Famille de Québec
- Maison de la famille Saint-Ambroise
- Moisson Québec
- Moulin des Jésuites,
- Office municipale d'habitation de Québec
- Paroisse Bon-Pasteur
- Paroisse de St-Ambroise
- Paroisse Saint-Charles-Borromée
- Patro Charlesbourg,
- Patro Roc-Amadour, De chez nous à chez vous dans Limoilou
- Patro-Laval
- Petits Frères
- Police de Québec, Programme à la Rencontre des aînés (PRDA)
- Popotes roulantes et multi-services
- R.A.F.A.L
- Radio CKIA 88.3 FM
- Rendez-Vous Limoilou
- Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec
- Service amical Basse-Ville
- Service d'entraide Basse-ville
- Service d'entraide de Saint-Charles-Borromée
- Solidarité Familles Duberger-Les Saules

Semaine de l'action bénévole 2021

Dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole qui a eu lieu du 18 au 24 avril 2021, le CABC a fait l'objet d'un cahier spécial de 4 pages dans le Charlesbourg express. Ce fut une belle opportunité de faire parler de l'importance de l'action bénévole dans notre communauté. Également, nous avons saisi cette occasion pour faire connaitre nos services, puisque nous savions que beaucoup de personnes avaient nouvellement besoins d'aide en raison de la crise sanitaire qui venait de débuter.

Alliance
Action Bénévole

Beauport SPÉCIAL | Alliance Action Bénévole | SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE DU 18 AU 24 AVRIL 2021

Le mercredi 14 avril 2021 - quebechebdo.com

Alliance Action Bénévole voit le jour

Depuis plusieurs mois déjà, ils font des pieds et des mains pour mettre en œuvre une toute nouvelle façon de faire à partir de leur expertise commune, pour soutenir les organismes qui ont, et qui auront toujours besoin de l'aide de bénévoles pour accomplir leur mission.

C'est dans le cadre de cette semaine provinciale toute spéciale que les Centres d'action bénévole Aide23, du Contrefort et de Québec ont choisi de dévoiler leur toute nouvelle initiative : Alliance Action Bénévole

Alliance Action Bénévole : Plus qu'une collaboration

En s'unissant pour définir une offre de services commune de soutien de gestion de ressources humaines bénévoles, l'alliance facilitera la vie de plusieurs organismes. Que ce soit en les mettant en relation avec les bons bénévoles, en leur fournissant des outils et des conseils adaptés, en leur offrant des formations ou de l'accompagnement personnalisé, le projet est né d'un besoin exprimé par la communauté et a fait rapidement son chemin.

Les citoyens de la Capitale-Nationale répondent présents

Depuis le début de la crise sanitaire, plusieurs l'ont compris: il faut agir, il faut participer et il faut s'impliquer. La réponse des gens est extraordinaire! Dans la Capitale-Nationale, ce sont plus de 4000 personnes qui se sont portées volontaires pour prêter main-forte. Cet élan de générosité, il fallait le coordonner, le structurer. Et ce rôle, les Centres d'action bénévole le connaissent mieux que quiconque. Ensemble, ils ont allié leurs ressources et devant le succès de la formule, ont décidé de poursuivre leur action commune de manière encore plus large:

Toutefois, il est important de distinguer que chacune des trois parties de cette alliance demeure une entité indépendante et conservera son unicité par ses autres services offerts, notamment l'aide directe à la population vulnérable.

Une seule porte d'entrée pour l'action bénévole : action-benevole.ca

Les représentants d'organismes et les personnes qui désirent apporter leur aide peuvent dorénavant, en quelques clics, bénéficier d'un soutien complet sur une seule et même plateforme web. Un outil développé grâce à la contribution financière de la Ville de Québec.

COLLABORATION SPÉCIALE
ALLIANCE ACTION BÉNÉVOLE

«Ensemble, on va pouvoir desservir un plus grand bassin d'organismes et les mettre en contact avec un plus grand bassin de bénévoles. Mais plus encore, on veut favoriser un contexte d'expérience d'implication positive autant pour la personne qui vient aider que pour l'organisme qui l'accueille.»

Manon Chouinard, cofondatrice du projet Alliance Action Bénévole et directrice générale du Centre d'action bénévole Aide23.

Les directrices générales des Centres d'action bénévole et cofondatrices d'Alliance Action Bénévole : Manon Chouinard, CAB Aide23, Catherine Montour, CAB Québec Julie Mayrand. CAB du Contrefort

Ensemble,
soutenons les organismes
de notre communauté

Une initiative des trois centres d'action bénévole
de la Ville de Québec

info@action-benevole.ca | action-benevole.ca

Alliance
Action Bénévole

Soutien à la communauté : Services aux individus

Bonjour quotidien, visites/appels d'amitié et dépannages :

Comme nous l'avions tous envisagé, encore pour cette année, la pandémie causée par la Covid-19 et toutes les mesures sanitaires qui ont dû être mises en place ont entraîné plusieurs bouleversements dans toute notre société ainsi qu'à travers le monde entier. Nous en avons donc, tout autant, subi les conséquences.

Malgré toutes ces restrictions, nous sommes tout de même parvenus à maintenir notre service du Bonjour quotidien fonctionnel, nonobstant le retrait de plusieurs bénévoles qui devaient retourner à leur emploi. Malheureusement, il nous a fallu conjuguer avec le fait que nous ayons perdu plusieurs aînés suites aux effets que tout cela a produits chez nos usagers, nos bénévoles et tout notre personnel.

Tel que recommandé par la Santé Publique notre programme pour les visites d'amitié est demeuré suspendu tout au long de l'année afin de protéger nos personnes vulnérables ainsi que nos bénévoles. Nous avons tout de même pu constater que plusieurs bénévoles avaient transformé ces inconvénients en évènements positifs en offrant aux usagers un service d'appels d'amitié pendant ces périodes difficiles.

C'est donc grâce à toutes ces personnes bienveillantes qui ont su s'adapter à ces situations imprévisibles, en s'ajustant toujours aux mesures sanitaires imposées.

Nous sommes heureux de vous présenter un aperçu de ce que nous avons pu réaliser à l'aide de tous nos collaborateurs notre bilan pour l'année 2021-2022.

- Au début de l'année, nous avions plus de 190 bénévoles qui désiraient nous offrir leurs services;
- Plus de 1393 heures de bénévolat ont été consacrées aux appels d'amitié;
- Au cours de cette année, 195 usagers ont pu bénéficier de ce service;
- Au 31 mars 2022, nous comptons maintenant 61 bénévoles jumelés à un ou plusieurs utilisateurs.

Nous prévoyons pouvoir augmenter notre banque de bénévoles en initiant des périodes de recrutement à plusieurs moments au cours de l'année et en déployant plusieurs façons de faire. Telles qu'en utilisant les réseaux sociaux, les dépliants, les affiches publicitaires, la radio communautaire. De plus nous avons la chance et l'opportunité de compter sur l'aide de notre précieux collaborateur ''Alliance Action Bénévole'. Toutes ces manières de faire nous permettent, par la suite, de rencontrer les bénévoles potentiels, de créer des liens entre leurs intérêts et leurs désirs d'implication. Notre devise : Octroyer le bon bénévole au bon usager afin que tous vivent une expérience enrichissante.

Dépannage

Nombre d'usagers: 6
Nombre de services effectués: 5
Nombre de bénévoles: 4

Le Service de dépannage a repris au retour des fêtes de Noël 2021.

Nous avons recruté quatre nouveaux bénévoles pour les demandes du service au dépannage. Le protocole a été rafraichi. Les tâches que nous acceptons de faire, ont été revues.

Le service de dépannage répond à des demandes ponctuelles telles que l'aide pour emballer ou déballer lors d'un déménagement, réparations mineures, classement, aide informatique, etc.

En juin 2021, nous avons reçu plusieurs demandes pour des déménagements. Malheureusement, nous n'offrons plus ce service.

Beaucoup de demandes nous sont également parvenue pour l'aide au déneigement. Malheureusement, il semble y avoir un trou de service dans ce secteur. Tous nos bénévoles sont compétents et dévoués. Les demandes d'antécédents judiciaires ont toutes été complétées au dépannage.

Nous aspirons aussi pouvoir accueillir un à deux étudiants provenant de divers secteurs d'études tels que : technique de service social, éducation spécialisée ou psychologie pour qu'ils puissent effectuer un stage dans notre organisme. Cela permettra à ces étudiants d'acquérir de l'expérience, de mieux comprendre la situation des aînés vulnérables qui vivent auprès de nous et de sûrement poursuivre une carrière qui les passionnera.

Témoignages d'une bénévole et de l'utilisatrice à laquelle elle est jumelée :

Mars 2022 :
J'ai eu le bonheur de m'impliquer à titre de bénévole auprès du CABC depuis presque deux ans afin d'effectuer des appels d'amitié. Mon premier jumelage s'est fait auprès d'une dame avec laquelle j'ai ressenti que je me rendais utile et appréciée. Nous partageons plusieurs petits bonheurs ensemble, nous avons beaucoup de points en commun. On aime toutes les deux la lecture, les films et nous nous permettons même des sorties au restaurant à l'occasion. En fait, cette dame ayant subi une blessure importante à un bras, cela m'a donné l'occasion de mieux la connaître, de lui rendre services à maintes et maintes reprises. Au fil du temps cette relation s'est transformée en véritable amitié. L.L. bénévole

Mars 2022 :
Je dois vous dire que le ciel m'a envoyé un ange gardien durant cette période difficile, honnêtement je ne sais pas ce que j'aurais fait sans elle. Je me permets de raconter à toutes mes connaissances à quel point cette bénévole a su m'apporter du soutien. Elle est tellement dévouée qu'elle m'a même livré des repas préparés à la maison et elle m'accompagnait lors de mes suivis médicaux à l'hôpital. Je vous le dis, c'est vraiment un très beau cadeau du ciel, je suis bénie des dieux. Si elle n'existait pas, il faudrait l'inventer. C.G. usagère.

Josée Lessard,
Responsable des services de soutien à domicile

Accompagnement-transport bénévole

Le service d'accompagnement-transport est une aide essentielle pour les gens en perte d'autonomie, lesquels sont également isolés.

Nous leur offrons un moyen de transport à peu de frais pour aller à leurs rendez-vous médicaux et|ou d'autres nécessités, comme l'aide alimentaire.

Nous tenons à offrir un service de qualité définit autant par la satisfaction des bénévoles et des usagers que par la quantité des transports réalisés. Par exemple, les chauffeurs bénévoles ne font qu'un transport par jour puisqu'ils prennent le temps d'accompagner la clientèle à leur rendez-vous.

Cette année, nous avons repris les services pour l'épicerie, les banques alimentaires ainsi que pour les visites humanitaires.

Nous avons réalisé un sondage auprès des bénévoles en décembre dernier afin de s'assurer que, de part et d'autre, les gens sont satisfaits. Les réponses ont été concluantes. De plus, nous constatons que nous avons de plus en plus de demande qui nécessite de l'accompagnement dans les hôpitaux. Ce besoin est essentiel pour plusieurs de nos transports.

Les bénévoles pour accompagner les gens seuls et isolés se font rare.

Par ailleurs, les demandes sont plus nombreuses pour des accompagnateurs seulement qui vont rejoindre les usagers à l'hôpital parce que le service adapté ne fournit pas d'aide une fois à destination.

Nous devons également nous adapter au changement de date des rendez-vous médicaux qui sont déplacés à des dates ultérieures. La vaccination de la cinquième vague nous a amené à accepter des transports de plusieurs secteurs.

Au courant de l'été 2021, nous avons offert pendant la période des vacances le service de transport pour la vaccination et la chimiothérapie. Deux travailleurs de milieu ont assuré la prise de rendez-vous.

Quoique certains bénévoles aient répondu à l'appel, le recrutement de chauffeurs bénévoles représente toujours un défi.

Nous réfléchissons à des activités de recrutement innovatrices afin d'attirer de nouveaux bénévoles dans l'équipe. Afin de rajeunir la flotte de chauffeurs, nous avons communiqué avec certains intervenants.

En effet, nous avons demandé aux Clubs FADOQ de Charlesbourg de faire partie de leur listes courriel et avons procédé à l'affichage à l'Université Laval et dans différents CEGEP pour ainsi faciliter l'embauche de nouveaux chauffeurs.

D'autres actions vont suivre avec l'assouplissement des règles sanitaires.

Nous avons tenu notre premier évènement de groupe. En effet, nous avons organisé un déjeuner de noël pour nos bénévoles au transport ainsi que ceux dédiés aux appels d'amitié. Tous étaient ravis et contents de se voir.

Depuis fin janvier 2022, nous avons un surplus d'appel provenant du secteur de Beauport et, depuis février 2022, nous constatons une augmentation considérable provenant du secteur de Limoilou en raison de la fermeture du CVQ.

Témoignages Usagers

Madame Jeanne Gauthier : Vous êtes des anges. Mon accompagnateur était à l'heure chez moi. Courtois et patient, il m'a réconforté et m'a dirigé au bon département dans l'hôpital. J'ai eu un excellent service, j'étais en confiance et en sécurité.

Monsieur Randy Fortin : une chance que vous êtes là, vos bénévoles sont tellement attentionnés. On se sent en sécurité. Le service est excellent et essentiel.

Témoignage de Bénévole

Madame Nicole Boutboul : tellement bonifiant de rendre service. Je fais du bénévolat depuis plusieurs années. Ca me fait du bien et ça rend d'énormes services aux ainées vulnérables.

Monsieur Luc Allard : quand on se fait dire merci, sans vous je ne sais pas ce que j'aurais fait, tu sais que tu fais une différence

*Monsieur Alain Bernier : Le **bénévolat** m'a permis de rester accroché pendant la pandémie. Je n'étais pas bien. Faire du bénévolat m'a transmis des valeurs d'aide pour mon prochain, et m'a aussi permis de découvrir ma propre valeur.*

Madame Lucille Meunier : Depuis le début novembre, vous m'avez rendu d'immenses services en référant mes demandes pour cette longue distance jusqu'au Chemin StLouis.

Aujourd'hui, fut le dernier rendez-vous pour ma réadaptation. Éventuellement, j'aurai à y retourner au moins une fois encore. Je ne peux oublier d'adresser une pensée spéciale et mes chaleureux remerciements à mes deux fidèles anges gardiens : Mesdames Lorraine et Nicole si gentilles et si disponibles. Merci aussi à vous mille fois pour tout. Je vous souhaite de très joyeuses fêtes avec vos êtres chers «tous vaccinés».

Lucille Meunier

Nous sommes appuyés de 3 réceptionnistes régulières et dévouées, Nous avons quelques bénévoles qui viennent ponctuellement pour effectuer diverses tâches autour de ce service. Nous recrutons présentement des bénévoles pour remplacer les réceptionnistes régulières lorsqu'elles s'absentent. Nos réceptionnistes aux transports ont aussi donner un coup de main à Josée Lessard pour rafraichir et mettre à jour sa base de données (appels et visites d'amitié)

De nouveaux outils seront créés prochainement afin de faciliter la transmission d'information pour tous les bénévoles du service (réceptionnistes et chauffeurs). Ceci, toujours dans le but d'offrir un service optimal à notre clientèle ainsi pour que nos bénévoles se sentent compétents et satisfaits.

Nous devons aussi faire face aux départs (temporaires) de quelques bénévoles. En effet, plusieurs ont reçu des offres d'emplois provenant directement des centres de vaccination. Nous les avons perdus temporairement vu le salaire offert.

Nous déplorons ce fait et jugeons que cette pratique fut totalement déloyale. À cette date, ils ne sont toujours pas revenus.

Quant aux frais reliés au coût de l'essence, plusieurs de nos chauffeurs nous ont écrit pour s'informer s'il y aurait un ajustement bientôt. Sur ce sujet, nous réviserons le coût chaque année, au 1er avril.

Chantal Rodrigue,
Responsable de l'accompagnement-transport

Aînés-nous à vous aider!

Charlesbourg

Cathy est travailleuse de milieu des secteurs de Charlesbourg (de Limoilou au Boul. Jean Talon) depuis l'automne 2020. Malgré tous les obstacles causés par la pandémie, elle a bien intégré son rôle et l'équipe de travail. Son autonomie, sa capacité d'apprentissage et son expérience lui ont permis d'offrir rapidement à la clientèle des services professionnels. Son territoire est vaste et celle-ci a su trouver des moyens d'entrer en contact avec les différents partenaires afin de se faire connaître.

La dernière année, elle a effectué plusieurs activités de repérage et s'est adaptée selon les contraintes de la lutte à la propagation du virus du COVID. Nous avons tenté l'expérience de s'inscrire à une activité hebdomadaire de loisirs pour aînés à St-Rodrigue, plus d'une dizaine d'aînés ont été sensibilisés et bénéficié des connaissances de Cathy. De plus, elle était présente à un café animé par des activités de tricot. Sinon, Cathy a visité quelques associations qui ont offert quelques activités. En période estivale, elle a été présente aux parcs de Maurice-Lortie, Maria-Goretti, des Moulins et de la Montagne des Roches où elle pouvait discuter avec des aînés qui y allaient pour marcher ou s'adonner à une activité de loisirs entre amis.

La travailleuse de milieu a fait plusieurs interventions téléphoniques et visites à domicile, et comme ses acolytes travailleurs de milieu, Cathy a également noté la grande détresse des aînés, multipliée par les restrictions causées par la pandémie. Bien que Charlesbourg possède plusieurs services et ressources communautaires, il reste qu'il existe plusieurs trous de services. Cathy, dans l'ensemble de ses concertations, sensibilise les partenaires et partage des idées pour développer la gamme de soutien aux aînés.

Cathy a également accueilli un projet-pilote pour un futur chien d'assistance en santé mentale; cette initiative a offert à l'équipe une présence agréable de l'animal et lui a permis d'entrer en contact avec des aînés fréquentant les parcs lors de ses présences de milieu. Le futur chien d'as-

sistance a également fait la tournée de sensibilisation à la maltraitance du 15 juin. Sa compagnie fut bien accueillie et agréable auprès des travailleurs de milieu, des partenaires et des usagers. L'expérience s'est déroulée d'avril à juillet 2021.

Pour la prochaine année, notre souhait est de pouvoir réaliser davantage d'activités, de présences de milieu et de visibilité sur son territoire. Il va sans dire que Cathy s'attend à être davantage présente dans les lieux où se rendent les aînés et d'organiser les opportunités de rencontre avec les personnes isolées.

Cathy Potvin et Fidji
Travailleuse de milieu

Limoilou

Fidel à son habitude, le secteur de Limoilou reste le territoire recevant le plus de demandes de la part des personnes aînées. Au total, ce sont 1 889 aînés qui ont été rejoint dans le grand Limoilou. En plus des accompagnements, la travailleuse de milieu du secteur est beaucoup impliquée dans son secteur par l'intermédiaire de collaborations et de concertations auprès de divers partenaires, tels que la Caisse populaire Desjardins de Limoilou, le Comité d'aide alimentaire de Limoilou, la Maison de la Famille de Québec et Rendez-Vous Limoilou.

Tout au long de l'année, la travailleuse de milieu a organisé ou participé à plusieurs activités collectives via un projet du Patro-Roc-Amadour, soit le projet De chez nous à chez vous dans Limoilou. Ce projet a permis à la travailleuse de milieu de créer un contact et un lien de confiance auprès de la clientèle aînée vivant dans les habitations à loyers modiques (HLM) du quartier. Pour l'instant, ce sont trois (3) immeubles qui ont été ciblés et dans lesquels l'intervenante a assuré une présence. Notamment, elle a assisté aux séances d'informations de l'OMHQ au cours desquelles elle a présenté, le Projet en collaboration avec la chargée de projet, Manon Lebel. D'une autre part, les présences de milieu « Placotte et Tricotte », réalisées tous les mercredis depuis novembre dernier dans les salles communautaires des HLM, ont permis à l'intervenante de comprendre et connaître les enjeux vécus par les aînés des différents immeubles. Les porte-à-porte ont aussi permis d'aller à la rencontre des gens et de leur apporter l'aide nécessaire.
La travailleuse de milieu de Limoilou souligne à maintes reprises l'importance de faire preuve de bienveillance envers nous-même, nos collègues et nos collaborateurs en cette période sanitaire incertaine. Elle tient particulièrement a souligné la compréhension et la sensibilité de notre gestionnaire et du conseil d'administration par rapport à ce contexte particulier et de leur ouverture pour offrir des journées de ressourcement ou de formations à cet égard. En somme, malgré ces difficultés, la travailleuse de milieu est très fière du travail accompli au cours de la dernière année. Elle s'est sentie utile et fort aidante pour plusieurs personnes aînées en situation de très grande vulnérabilité. Elle estime avoir usé de créativité pour repérer les personnes en situation de vulnérabilité en plus d'avoir senti une grande solidarité de la part de tous ses partenaires. En effet, le contexte difficile a permis de développer et de solidifier nos liens avec ceux-ci.

Pour la prochaine année, la travailleuse de milieu demeure confiante et optimiste : plusieurs beaux projets de collaboration sont prévus afin de rejoindre les personnes en situation de vulnérabilité, dont la poursuite du projet De chez-vous à chez-nous, porte-à-porte, activités thématiques selon la saison, café-rencontre dans des milieux de vie des aînés. Que de beaux défis l'attendent et elle est prête à les accueillir à bras grands ouverts.

Marie-Ève Pilon
Travailleuse de milieu

Beauport

Yannick Pavard entame sa deuxième année dans le secteur de Beauport avec le même enthousiasme. C'est un des premiers travailleurs de milieu entrée au CABC en 2016, et précédemment stagiaire en 2014.

On peut dire que ce fût une année productive, puisqu'il y a eu une hausse de 15% des demandes et Yannick a également accompagné 45% plus d'ainés que l'an dernier sur tout le territoire de la ville de Québec en soutien à ses collègues

Quant à sa visibilité sur son territoire, c'est assez stable, il y a eu quelques nouveaux contacts avec des présences dans des organismes tels qu'Entraide Agapè où Yannick a participé à des distributions alimentaires et s'est impliqué auprès de la friperie dans l'objectif de se faire connaitre auprès des bénévoles et des usagers.

Il a établi également un premier contact avec le Centre d'action bénévole AIDE 23 ainsi que plusieurs présences sur des tables de concertations de la CDC de Beauport, mais il reste encore beaucoup à faire. Le travail de milieu est une approche qui nécessite de la patience et de la récurrence.

Yannick s'est surtout impliqué cette année dans plusieurs projets d'envergure. Parmi les projets présents sur le territoire, il a contribué à la création d'une carte postale qui sera distribuée durant l'année 2022 auprès de plus 4000 ainés et enfants du secteur de Beauport, afin de les sensibiliser à prendre soin de leurs proches. Il a également continué à organiser le projet TricoDON qui a permis à près de 200 tricoteuses de distribuer plus de 1500 articles de laine auprès des familles vulnérables. Avec ses collègues, vous avez pu l'entendre sur les ondes du 88.3 FM, les mardis aux deux semaines, aux commandes de l'émission de radio « La parole aux ainés ». Enfin, il a contribué à mettre en place, une ligne téléphonique automatisée mise à jour le 15 juin et le 1er septembre qui devrait revenir sous une autre forme en 2022.

Au CABC Yannick à contribuer à la création et au maintien de plusieurs outils permettant le fonctionnement des services aux Individus, avec les bases de données pour le transport, appel d'amitié et dernièrement les dépannages (menus travaux). Cela fait deux ans, que Yannick a implanté la base de données utilisés par les travailleurs de milieu. Avec ses connaissances en informatique, il participe également au développement d'outils permettant de créer des statistiques complètes et précises.

Pour la prochaine année, Yannick espère continuer de participer à plusieurs projets, mais souhaite également que les mesures sanitaires puissent s'estomper afin qu'il ait l'occasion de pouvoir participer à des activités avec les ainés.

Yannick Pavard
Travailleur de milieu

Secteurs de Vanier/Duberger-Les Saules

Comment résumer l'année 2021-2022 ? À l'image de la précédente soit parsemée d'embûches, d'impuissance, d'adaptation, mais aussi de défis, de concertations, de créativité et d'innovation !

Évidemment, le contexte lié à la COVID-19 a encore eu une incidence importante sur le travail de repérage puisque les formes de communication et de participation sociale habituelles ont été perturbées, voir compromises, à différents moments au cours de la dernière année. Par conséquent, très peu d'activités de repérage ont pu être réalisées hormis deux présences récurrentes à la distribution alimentaire et au café-citoyen de l'Espace communautaire Desjardins. En plus d'utiliser certaines stratégies de communication (médias de masse, encarts dans le calendrier des activités, distribution d'objets promotionnels), la travailleuse de milieu a pu compter sur l'apport de plusieurs acteurs du milieu pour être en mesure de rejoindre les aînés. En effet, plusieurs ont aidé au repérage, ont facilité la référence et ont aidé dans la recherche de solutions adaptées au contexte et aux besoins des aînés. D'ailleurs, en collaboration avec les agentes de milieu et l'agente de développement de la Table de concertation Duberger-Les Saules, la travailleuse de milieu a contribué à l'organisation d'une activité spéciale de Noël destinée aux citoyens du quartier habitant seuls. L'idée étant d'offrir un peu de réconfort par la livraison d'un repas de Noël accompagné d'une courte prestation musicale d'un accordéoniste et d'un chansonnier.

Les impacts de la pandémie se sont également fait sentir sur la nature, la durée et l'intensité des accompagnements. La grande difficulté a été d'être confrontée à la grande vulnérabilité de plusieurs aînés et le peu de ressources disponibles pouvant combler les besoins exprimés. La travailleuse de milieu a été témoin de la grande détresse causée notamment par la méconnaissance des ressources, l'isolement et la solitude, la faiblesse du réseau de soutien (social, émotionnel, informationnel), la précarité financière et le manque d'accessibilité à des services et des ressources adaptées. Ces constats mettent en évidence l'importance de soutenir les ressources pour qu'elles aient les capacités financières et humaines pour répondre aux besoins criants des aînés et de soutenir des initiatives adaptées à leurs réalités.

La travailleuse de milieu entame donc sa sixième année en poste avec l'espoir de retrouver un semblant de normalité et de multiples occasions d'aller à la rencontre des aînés. Elle entend poursuivre son travail de collaboration et son implication dans les diverses activités de concertation afin de rendre compte de ses préoccupations concernant différents enjeux tels que le transport, la technologie et l'accessibilité aux ressources.

Marie-Pier Trudel
Travailleuse de milieu

Lorretteville/Saint-Émile/Lac-St-Charles

Déjà deux ans que les travailleurs de milieu doivent composer avec la pandémie! Depuis ce temps, les travailleurs se sont adaptés à ces nouvelles conditions. C'est autant vrai pour le travailleur du secteur de la Haute-Saint-Charles qui s'est retrouvé à réaliser plusieurs activités et participations à distance. Heureusement, il y a eu quelques exceptions qui lui ont permis d'aller à la rencontre des aînés en personne, comme un bingo musical pour le temps des Fêtes, une activité rencontre près d'une station chaleureuse et quelques présences de milieu respectant les mesures sanitaires en place. Autrement, le repérage cette année s'est surtout traduit par les références de divers partenaires et les interventions, téléphonique ou à domicile.

Nous pouvons tout de même souligner les plus de 300 portes visitées dans les secteurs de Loretteville, Saint-Émile et au Lac-st-Charles afin de promouvoir le service. La participation du travailleur de milieu dans le projet de radio et dans celui de la ligne téléphonique « Au fil du temps », encore trop peu connue, revête également des adaptations au repérage plus difficile à réaliser. Une autre adaptation est la création du site web qui avait été amorcé durant l'année précédente, mais qui a été ralenti pour une multitude de raisons techniques. Toutefois, la première capsule portant sur le deuil a été réalisée et est prête à diffuser. D'autres capsules sont présentement en cours de création. Ceci dit, le recrutement d'expertise à l'externe est envisagé pour permettre à ce projet de voir le jour dans la prochaine année.

Concernant le recrutement, nous ne pouvons ignorer la contribution des partenaires. Une belle collaboration s'est créée avec les bibliothèques du secteur qui ont transmis une présentation des services des travailleurs de milieu à leurs bénévoles. Elles ont aussi accepté de distribuer les dépliants du service *Aînés-nous à vous aider !* Notons aussi la collaboration avec l'organisme *Popotte et multi-services* qui a permis, par le biais de transport bénévole, de rencontrer des aînés et d'ainsi faire une promotion plus personnalisée. L'organisme R.A.F.A.L a aussi contribué en invitant le travailleur de milieu à des distributions alimentaires, lui permettant de rencontrer les bénévoles et la clientèle. La Maison de la famille de St-Ambroise a invité le travailleur dans les groupes de discussion « Brin de jasette » afin de faire la connaissance d'autres groupes d'aînés.

Au cours de l'année, le travailleur de milieu a été amené à prendre une nouvelle responsabilité au sein de l'équipe de *Aînés-nous à vous aider !* en réfléchissant et en organisant les formations à suivre. Ce rôle contient son lot de défis, car encore une fois, il n'est pas simple d'avoir des formateurs en présentiel pour des formations plus complètes. Celles qui sont données en ligne sont souvent contraintes à simplifier l'information, perdant ainsi en qualité. Somme toute, les travailleurs ont pu avoir accès à plusieurs capsules sur la schizophrénie, de l'information plus pointue sur l'Agence de revenu du Canada, une formation sur la prévention du suicide et quelques autres formations plus ponctuelles, comme sur l'art de prendre soin de soi et de mieux communiquer avec les autres.

Un autre rôle du travailleur de milieu est d'inviter des partenaires aux rencontres hebdomadaires de l'équipe. Cela permet de mieux comprendre les services qui sont offerts et qui peuvent parfois changer rapidement, mais cela renforce également les liens qui peuvent être créés, favorisant ainsi la collaboration. Jusqu'ici, plus d'une dizaine d'organismes ont accepté l'invitation et d'autres sont prévus pour les semaines à venir.

Finalement, nous pourrions glisser quelques mots sur les tables de concertation qui sont très utiles au réseautage et à la circulation d'information. Bien que nous ne fassions pas une liste exhaustive, mentionnons tout de même la contribution du travailleur de milieu à l'inter-table *La pieuvre* qui prend forme de plus en plus grâce à du financement sur le long terme. Cette table permettra à tous les organismes du secteur de collaborer et de produire des projets qui viendront en aide à une clientèle défavorisée.

Keven Bouchard
Travailleur de milieu

Neufchâtel-Est/Des Châtels/Lebourgneuf

Arrivant en poste à la fin du mois de mai, Ève-Line Proulx a dû s'adapter rapidement à la nouvelle réalité des travailleurs de milieu. En raison du grand roulement de personnel des dernières années dans le secteur de Neufchâtel-Des Châtels-Lebourgneuf, elle a mis en place plusieurs stratégies afin d'entrer en contact avec les différents partenaires pour renforcer les liens de confiance déjà établis dans le passé.

Malgré le contexte exceptionnel et les mesures sanitaires en vigueur, la travailleuse de milieu a pu participer à quelques activités avec des aînés et faire une tournée chez des partenaires clés de son secteur. Prenant même part à la création et à l'animation d'une activité virtuelle, elle a su créer des liens avec des personnes aînées. Ayant créé de belles collaborations avec plusieurs acteurs de différents milieux (bibliothèques, CLSC, Ville de Québec, organismes en santé mentale, etc.), il a été possible de faire la promotion des services des travailleurs de milieu et de sensibiliser la population à la réalité des aînés isolés et vulnérables.

Étant un des secteurs avec le moins de services disponibles, Lebourgneuf a présenté différents enjeux au niveau de l'accompagnement en transport, de l'aide alimentaire, des services de popote roulante ainsi que des services de soutien psychologique. Ayant créé des liens avec le Réseau, d'autres organismes communautaires et partenaires, il a été possible d'adresser ces enjeux et de trouver des solutions à court terme, principalement pour les aînés les mieux nantis. Une nouvelle réalité du secteur Lebourgneuf est la présence de personnes aînées de plus en plus jeunes. La travailleuse de milieu a pu constater que les services destinés aux aînés sont moins adaptés à la réalité de ces personnes qui sont âgées entre 50 et 65 ans.

Les demandes se sont avérées «multiproblématiques» et d'une intensité notable. Octobre et novembre 2021 et février et mars 2022, ont été les mois où la travailleuse de milieu a reçu le plus haut taux de demandes. La détresse psychologique, le manque de ressources et la longueur des délais pour avoir accès à des services, ont créé de nouvelles problématiques chez les personnes aînées accompagnées ou ont exacerbé celles déjà vécues. La majorité des demandes provenaient du secteur de Neufchâtel où des liens ont été créés avec des organismes desservant la population aînée vulnérable.

Une hausse marquée de demandes présentant des situations de maltraitance a été constatée depuis la fin de l'année 2021. La travailleuse de milieu déplore le manque de ressources adaptées aux besoins des aînés victimes de maltraitance. Prenant part aux rencontres de la Table Abus-Négligence-Violence auprès des personnes âgées du territoire du CLSC de la Jacques-Cartier, la travailleuse de milieu a créé de riches partenariats avec des acteurs essentiels du Réseau.

Participant activement à différents projets et discussions, la travailleuse de milieu a su partager son expertise au profit d'innovations destinées aux aînés de la Ville de Québec. Rapportant la réalité terrain quant aux services manquants et, bien souvent, inadaptés pour la clientèle aînée, la travailleuse de milieu espère qu'avec les faits rapportés, les aînés seront mieux considérés, mais surtout, mieux écoutés!

Ève-Line Proulx
Travailleuse de milieu

Saint-Roch / Saint-Sauveur

Nouvelle de cette année, Marianne Weisnagel s'est jointe à l'équipe des travailleurs de milieu en novembre 2021, le CABC ayant comme objectif éventuel de ramener la présence d'une ITMAV dans le secteur de la Basse-Ville. Elle a d'abord apprivoisé son rôle de TM en accompagnant sa collègue Marie-Ève Pilon à travers ses interventions et ses présences de milieu à Limoilou, pour ensuite atteindre une autonomie dans ses fonctions. Ainsi, depuis son arrivée, c'est auprès de plus d'une quarantaine d'usagers que Marianne a pu intervenir. Ce fut principalement dans les secteurs de Limoilou et de la Basse-Ville, mais lorsqu'une surcharge de demandes était présente, elle a également su appuyer ses collègues des autres secteurs.

À travers ses activités et ses interventions, Marianne a su créer de nombreux liens avec les partenaires du milieu, que ce soit avec des professionnels du réseau de la santé ou des intervenants communautaires d'autres organismes tels le Service amical Basse-Ville (SABV), l'Engrenage St-Roch, le Centre Mgr-Marcoux, ou même une intervenante communautaire d'Action-Habitation. Elle a aussi collaboré à de maintes reprises avec Marie-Ève Gendron, la travailleuse de milieu du quartier Saint-Sauveur rattachée au Patro Laval, entre autres pour aider des usagers à accéder au service d'impôt-bénévole du Patro. De pair avec ces différents acteurs clés, un travail de détermination des opportunités de repérage et de collaboration a donc été initié. Puis, un plan d'action a été élaboré par Marianne et son directeur afin de consolider ces ententes lors de l'année à venir, avec comme souci de travailler en complémentarité et de manière efficiente pour répondre le mieux possible aux besoins des aînés. D'ailleurs, que ce soit avec d'autres travailleurs de milieu ou avec les navigateurs et navigatrices du projet de Gériatrie sociale au SABV, mieux circonscrire les spécificités de nos rôles afin de pouvoir miser efficacement sur les forces de chacun demeure un défi de taille.

En Basse-Ville, il est aussi à noter que le Service d'Entraide Basse-Ville, avec son approche *Voisins solidaires*, continuera à développer de nombreux autres projets cette année. Entre autres, la *Fête des voisins* de Saint-Sauveur aura lieu en juin, à laquelle Marianne participera afin d'assurer une accessibilité pour la clientèle aînée et de prêter main forte dans l'organisation et le déroulement de l'événement.

Finalement, soulignons qu'avec sa collègue Annabelle, Marianne a pu représenter le CABC cette année pour faire connaître ses services et opportunités d'implication lors de la Soirée des kiosques du communautaire pour les élèves du baccalauréat en psychologie de l'Université Laval. De plus, elle a réalisé une présentation bien appréciée des services d'ANVA à la CDC de Charlesbourg avec sa collègue Cassandra Goulet. Elle a également pu participer à plusieurs rencontres de concertation, comme celle des Orga-

nismes aînés de la Basse-Ville. La formation continue étant un autre élément important du travail, Marianne a aussi pu élargir ses connaissances cette année, par la formation provinciale *Violence conjugale : connaître, détecter, intervenir,* la formation de deux jours intitulée *Intervenir auprès des hommes*, et une nouvelle formation portant sur *L'inclusion sociale des personnes aînées ayant des incapacités.*

Marianne Weisnagel
Travailleuse de milieu

Notre-Dames-des-Laurentides/Lac-St-Charles/Lac-Beauport, Lac-Delage, Stoneham-et-Tewkesbury

Au cours de la dernière année, elle a effectué plusieurs mandats sur ses différents secteurs. Les accompagnements réalisés sont plus nombreux que l'année précédente et cela s'explique en raison de la grande distribution effectuée sur le territoire. Les résultats obtenus ont été très positifs. La travailleuse de milieu a fait plusieurs visites à domicile, contrairement à l'an dernier, étant donné les mesures sanitaires émises en raison de la pandémie. Par ailleurs, c'était l'un des objectifs qui avaient été définis comme une finalité à atteindre pour cette année. Il y a également eu des résultats intermédiaires qui se sont avérés être intéressants. En outre, la travailleuse de milieu a participé à certaines activités et/ou projets, qui n'étaient pas planifiés à son plan d'action. De plus, tout au long de l'année, Cassandra a offert son soutien aux projets et activités collectifs des autres travailleurs de milieux en poste. Par exemple, elle a participé à l'enregistrement et la réalisation d'une émission de radio « La parole aux aînés », dont le sujet traité était le rôle des ITMAV.

Cette dernière année a été marquée de façon très significative par la création de nouveaux liens avec des partenaires et des vigiles. Cassandra a sollicité, par l'entremise de courriels et d'appels téléphoniques, de nombreux partenaires clefs sur ses différents territoires et ils ont ensuite pris rendez-vous afin de concevoir un partenariat commun pour les années à venir. Cassandra a fortifié sa quête de bénévoles-vigiles. Pendant la dernière année, elle a assuré des contacts rigoureux avec ses vigiles et ceux-ci ont été des acteurs importants en ce qui concerne les demandes répondues. Elle compte dorénavant 4 précieux vigiles, et ce, sur 3 territoires confondus.

Malgré le manque de présence de milieu dans certains lieux, la travailleuse a promu la visibilité de ses services auprès de plusieurs partenaires, organismes, institutions et individus de son secteur. Des porte-à-porte ont été réalisés, des présences lors de distribution alimentaire, des animations d'activités et des présentations informatives concernant le rôle des ITMAV et de l'organisme du Centre d'action bénévole du Contrefort. De nombreuses heures de travail ont et seront dorénavant dirigées vers le projet de célébration des 15 ans du service ANVA. La travailleuse de milieu a été mandatée afin d'être à la création de ce projet et depuis l'été 2021, elle s'investit énormément dans l'élaboration de cette célébration à venir, au mois d'octobre prochain.

Cassandra Goulet
Travailleuse de milieu

Contrefort

Accueillez le tout nouveau secteur avec une travailleuse de milieu polyvalente, Contrefort. La création d'un nouveau poste en novembre 2021 et l'embauche d'Annabelle répondent à un besoin de l'équipe ANVA concernant une hausse des demandes sur les secteurs déjà existants. Elle vient en support à ses collègues des autres secteurs, particulièrement dans Charlesbourg et Limoilou. Jusqu'à maintenant, elle a assisté à des présences de milieu avec les travailleurs de milieu de Lorretteville et de Duberger-Les Saules, a participé à des activités de concertation avec la TM de Neufchâtel et des porte-à-porte avec la TM de Stoneham. Annabelle a aussi élargi élargie ses connaissances concernant l'intervention auprès des personnes aînées. Par exemple, on y compte la formation *Intervention auprès des hommes* et les modules de formation *Vers l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les milieux d'aînés* par une chercheure de l'Université Laval.

Parmi les projets au sein desquels la travailleuse de milieu est impliquée, on y compte notamment le projet *De chez nous à chez vous dans Limoilou*. Ce projet innovateur mise sur la participation sociale des personnes aînées vivant dans les HLM du secteur du Grand-Limoilou. Le projet permet à la nouvelle travailleuse de milieu de se faire connaître, de créer des partenariats, mais, avant tout, cela lui permet de repérer les personnes aînées qui sont plus vulnérables et isolées, entre autres par la tenue de porte-à-porte et la participation au sein de plusieurs comités de travail. En plus du projet DCNACV,

Annabelle aime aider ses collègues et mettre ses couleurs au sein de divers projets. Elle a participé à l'émission de radio du mois de mars en compagnie de Yannick et Marie-Pier, s'implique dans l'organisation du 15eme anniversaire de ANVA, est responsable de la mise en commun de la reddition de compte des différents secteurs et s'implique avec Keven et d'autres TM à la création de capsules informatives dans le cadre d'un futur projet de site web interactif.

Depuis novembre 2021, ce sont 31 accompagnements que la TM Contrefort a effectué. Les projets qu'elle prévoit entreprendre pour l'année 2022-2023 lui apporteront bien d'autres occasions de contribuer à l'équipe et d'aider de plus en plus de personnes aînées.

Voici le témoignage d'une personne aînée que nous avons accompagné :« Savez-vous ce que vous représenter pour moi? Une sécurité. Car je sais que si j'ai une question ou un pépin, je peux t'appeler et que je vais avoir la bonne information. »

Annabelle Lajoie
Travailleuse de milieu

Projet de ligne téléphonique

Le projet de ligne téléphonique a vu le jour à l'occasion du 15 juin, soit pour la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées. Le but d'une telle ligne est de pouvoir offrir une écoute, un support et un soutien 24/7 aux personnes aînées. Animée par des histoires, des contes, des capsules informatives et des témoignages, les travailleurs de milieu et leurs précieux collaborateurs ont su faire de cette ligne un outil dynamique. Une mise à jour de ladite ligne eu lieu le 1er octobre 2021 afin d'ajouter un volet sur les pertes cognitives et se familiariser avec la maladie d'Alzheimer.

Merci aux travailleurs de milieu pour leur travail de création de la Ligne téléphonique!

Le tricoDON édition 2021

La 4e édition du tricoDON s'est déroulée entre la journée internationale des personnes ainées, le 1er octobre 2021 et la journée internationale des bénévoles le 5 décembre 2021.

Nous avons maintenu une édition dans la même configuration que l'année 2020, soit en version 100% à distance, même si, pour cette année, nous avions ouvert nos bureaux durant le samedi 2 octobre afin de distribuer les laines en personne à plus de 30 participantes. En tout, ce sont près de 180 tricoteuses (dont un homme) qui ont pris part à cette nouvelle édition. Leurs efforts ont permis de récolter un peu plus de 1500 articles de laines. Des chiffres assez identiques à ce qui a pu être fait l'année dernière.

Nous avons soutenu deux organismes, *Entraide Agapè* à Beauport et *Solidarité Familles* à Duberger Les Saules. Ces deux organismes ont ainsi pu offrir à leurs usagers durant la période des fêtes des morceaux de laines (tuques, snood, mitaines, etc.) pour chaque panier de Noël.

Un montant de 1700$ a pu être obtenu grâce à nos donateurs, à savoir la Caisse Desjardins des Rivières et les députés Des Rivières, de Chauveau, de Jean-Lesage, de Taschereau, de Charlesbourg et la députée fédérale de Beauport-Limoilou. Grâce à leur aide financière, nous avons pu acheter la laine manquante afin d'honorer les livraisons.

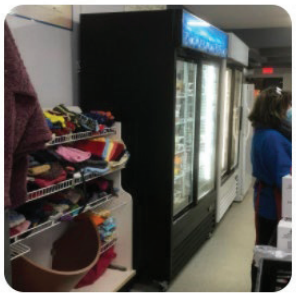
Les magasins de laine tels que Cœur de Maille, P'tit Bout de laine et Point Mousse nous ont aussi offerts des dons pour débuter nos premières livraisons et pour la distribution des prix.

En plus des nombreuses tricoteuses réparties sur l'ensemble du territoire de la ville de Québec et un peu sur la rive Sud, plusieurs résidences ont participé à cette activité dont : Le Manoir l'Ormière (Duberger Les-Saules), Le Saint-Philippe (Neufchâtel), Le Jazz Lebourgneuf (Lebourgneuf), Logis Confort (Loretteville), la résidence Sainte-Geneviève (Neufchâtel) ainsi que la résidence Vice Versa à Vanier.

Cette quatrième édition s'est efforcée avec le comité de bénévoles (Normande Babin, Peggy Ann, Louise Bourret et Huguette Hill) et Yannick Pavard, travailleur de milieu de répondre à l'objectif principal, soit de réduire l'isolement sociale de nos ainés.

Nous pouvons déjà vous annoncer que la prochaine édition viendra avec son lot de nouveautés tant sur la distribution de la laine que le ramassage des articles. Des initiatives permettront d'augmenter les échanges et espérer qu'il y aura encore plus de liens qui pourront s'effectuer entre les citoyennes de la ville de Québec.

Toutes les informations sur la prochaine édition du tricoDON se retrouvent sur notre site Web au www.tricodon.org



« La parole aux aînés », projet radiophonique diffusée une fois par mois

Pour la deuxième année consécutive, l'équipe des travailleurs de milieu a produit l'émission de radio « La parole aux ainés » sur les ondes de CKIA 88.3 FM à raison d'une fois par mois, les mardis entre 11h et 12h (et rediffusée 15 jours après). Au total ce n'est pas moins de 8 nouvelles émissions qui s'ajoutent aux 7 de l'an passé. Cette année à l'animation vous pouviez retrouver Yannick Pavard et Marie-Pier Trudel.

Nous avons débuté par la présentation du travail de milieu en septembre et abordés plusieurs autres sujets en fin d'année 2021 : La maladie d'Alzheimer avec un bénévole de l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale et l'aide alimentaire en présence de Moisson Québec et du Patro Roc-Amadour.

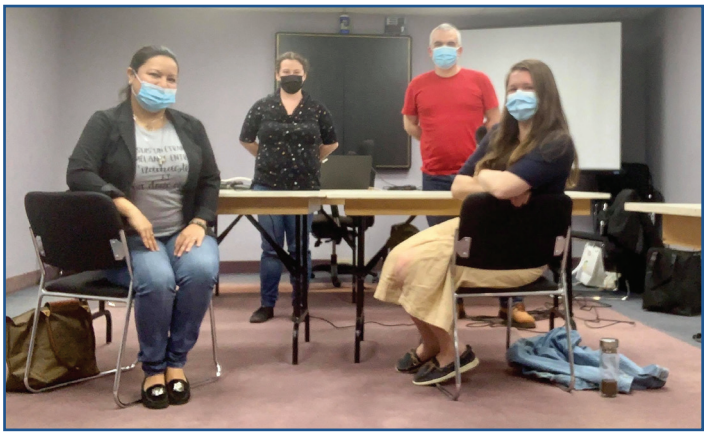
À l'occasion de la Journée internationale des bénévoles (JIQ), nous avons donné la parole à un de nos bénévoles au transport ainsi qu'à l'Alliance Action Bénévole avec notre collègue Geneviève.

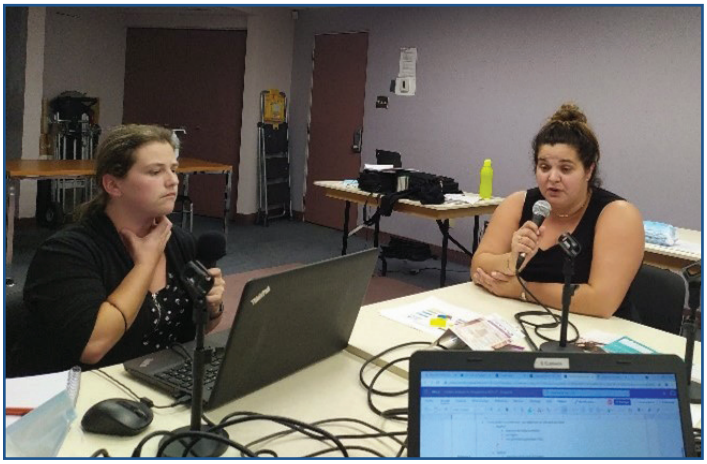
En début d'année 2022, nous voulions mettre en lumière les services du GRAPE pour parler gestion budgétaire, puis aborder les problèmes de logement avec l'organisme le BAIL à l'occasion du renouvellement des baux.

Enfin, nous avons présenté en équipe les différents services existants dans la communauté en lien avec le maintien à domicile de nos ainés.

Une troisième saison reprendra dès le mois de septembre 2022. Vous pouvez réécouter l'ensemble de nos émissions sur notre site Web à l'adresse :

https://www.cabducontrefort.quebec/la-parole-aux-aines/





Mois prévention de la Fraude,

Dans le cadre du mois de la fraude (mars), les travailleuses et travailleurs de milieu du CABC ont fait la distribution de leur objet promotionnel créé l'année dernière ; un aimant informatif ayant pour titre : Soyez vigilant protégez votre argent! On y retrouve des informations pour sensibiliser les aînés à repérer les signes d'une fraude potentielle et différentes ressources. En autres, les coordonnées du Centre d'action bénévole et celles du Centre anti-fraude du Canada.

Des aimants ont été distribués dans des organismes communautaires. Ils ont aussi été offerts à des aînés. L'objectif principal de cette distribution est de sensibiliser et d'outiller les personnes aînées afin de prévenir la fraude. Ce projet a été réalisé grâce au financement de la Coopérative Desjardins et avec la collaboration de Mélanie Desrochers, designer graphique.
Merci à ces partenaires de nous aider à prévenir la fraude chez les aînés!

Visuel de l'aimant du mois de la fraude

Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)

Le Secrétariat aux aînés a donné le mandat à l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) de l'Université Laval de procéder au déploiement provincial d'un projet visant à soutenir et à accompagner les porteurs de projets d'Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV). Ce projet d'une durée de trois ans (2020-2023) et financé par le programme Québec ami des aînés (QADA) comporte deux volets : de la formation sous forme d'atelier réflexif destinée aux travailleurs de milieu et du soutien individualisé ou pour les communautés d'apprentissage.

Basé sur la trousse Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées socialement, l'animation de l'atelier est assurée par madame Marie-Pier Trudel, travailleuse de milieu au Centre d'action bénévole du Contrefort. De septembre 2021 à mars 2022, 93 travailleurs de milieu, provenant de 12 régions du Québec, ont participé à 15 ateliers. Initialement prévus en présentiel, 12 ateliers ont été offerts en mode virtuel étant donné le contexte entourant la COVID-19. Jusqu'à maintenant, nous sommes très satisfaits du taux de participation et des rétroactions reçues par ceux et celles qui ont suivi l'atelier.

Le deuxième volet du projet est quant à lui assuré par monsieur Louis Lemieux, directeur des services aux individus au Centre d'action bénévole du Contrefort. Pour le soutien individuel, les travailleurs de milieu de la province sont invités à contacter M. Lemieux au sujet de situations cliniques qu'ils jugent plus difficiles en termes d'accompagnement. Quant aux communautés d'apprentissage, son rôle est de les appuyer dans le lancement d'une communauté si elle est inexistante dans une région ou pour les appuyer dans le maintien d'une communauté déjà en fonction. Outre le soutien, M. Lemieux agit également à titre de coordonnateur du projet.

IVPSA
Institut sur le vieillissement
et la participation sociale des a
de l'Université Laval

Participation à l'émission Les Bons Mots sur MaTv

Le Centre d'action bénévole du Contrefort eu la chance de participer, par l'entremise de M Yannick Pavard, travailleur de milieu, à l'émission Les Bons Mots sur MaTv.

Des bons mots est une émission qui a pour but de renseigner, de sensibiliser les gens à des réalités qui ne sont pas les leurs, donc des réalités qui appartiennent à des personnes au profil marginalisé ou qui sont simplement mises à l'écart. Semaine après semaine, des personnes qui vivent la réalité présentée partagent leur histoire, et suggèrent des bons mots à utiliser (et ceux à éviter!) quand on a à les aborder ou les décrire.

En 2020, 20% de la population québécoise est âgée de 65 ans et plus. En 2030, 27% des Québécois.es seront considéré.es comme âgé.es. Savons-nous comment bien intégrer les personnes âgées à la société? Qu'est-ce que l'âgisme? Surtout, quels sont les bons mots que nous devrions avoir pour elles?

M Pavard y fut invité afin de présenter la réalité des aînés sur le terrain. Réalité de comment ils désirent être perçus, comment ils désirent être traités.

Gouvernance et vie associative

Rencontres du conseil d'administration

Les rencontres du conseil d'administration ont eu lieu :

Date	Type de rencontre
21 avril 2022	Régulière
27 mai 2021	Régulière
8 juin 2021 AGA	Régulière
17 juin 2021	Régulière
26 août 2021	Régulière
21 octobre 2021	Régulière
25 novembre 2021	Régulière
16 décembre 2021	Régulière
20 janvier 2022	Régulière
24 février 2022	Régulière
24 mars 2022	Régulière

5 Comités du CA

Comité de financement :

Le comité de financement a la responsabilité de veiller aux opérations de financement afin d'amasser des contributions financières au bénéfice du CABC.

(membres du comité : Paul-Philippe Frenette (responsable), Michèle Touzin, Louis Lemieux, Jean Girard, David Lee C. Riopel)

Comité d'éthique et gouvernance :

Le comité de gouvernance a la responsabilité de supporter le conseil d'administration dans l'instauration et le maintien d'une saine culture de gestion (éthique et politiques) qui reflète les normes et les meilleures pratiques actuelles en matière de gouvernance des organismes à but non lucratif. Il doit également veiller à la gestion des risques légaux et organisationnels qu'encoure l'organisme.

(membres du comité : Stéphanie Mireault (responsable), Gaston Lafleur, Jean Girard)

Comité d'évaluation de la direction générale :

Le comité d'évaluation du rendement de la direction générale a la responsabilité de soutenir les démarches pour l'engagement d'une personne à la direction générale et de présenter régulièrement au C.A. une évaluation juste et équitable de la performance de la direction générale.

(membres du comité : Jean Girard (responsable), Julia Grenon-Savard, Paul-Philippe Frenette, Gaston Lafleur)

Comité de mise en candidature et d'évaluation du rendement des administrateurs :

Le comité de mise en candidature et d'évaluation du rendement des administrateurs a la responsabilité d'assurer la relève au sein du Conseil d'administration et d'évaluer annuellement la contribution des membres du C.A.
(membres du comité : Julien Gendron (responsable), Marie-Pier Bertrand)

Comité sur la Planification stratégique

Le comité a pour mandat la tenue d'un processus de planification stratégique pour l'organisme. Afin d'entamer les travaux du comité, une journée de Réflexion annuelle a eu lieu le 25 septembre dernier. Lors de cette journée, membres du conseil d'administration et membres de l'équipe permanente ont pu partager ensemble sur l'élaboration d'objectifs globaux. Le comité a poursuivi son travail jusqu'à la présentation du nouveau plan stratégique du CABC (2022-2025).

(membres du comité : Jean Girard (responsable), Lise Poisblaud, Luce Fortin, Marie-Pier Bertrand, Julia Grenon-Savard, Julien Gendron, Louis Lemieux, Julie Mayrand)

Assemblée générale annuelle 2021

L'assemblée générale annuelle fut tenue le 8 juin 2021. Toujours en raison de la pandémie ainsi que les mesures y étant rattachées, l'assemblée s'est tenue de façon virtuelle pour une deuxième année consécutive. Semblablement à l'assemblée générale annuelle 2020, celle de 2021 fut une assemblée moins nombreuse que pour les versions passés, tenues en présentiel. Si la tendance est maintenue, nous pourrons tenir l'assemblée de 2022 en présentiel, enfin!

Campagne de sollicitation annuelle

Dans les années passées, nous tenions des événements d'autofinancement dont un déjeuner bénéfice annuel. Puisqu'il était encore difficile cette année de planifier des événements en présentiel, nous avons décidé de tenir une campagne de sollicitation auprès de nos bénévoles, usagers, communautés religieuses ainsi qu'auprès des politiciens de notre territoire. Nouveauté cette année, les membres du conseil d'administration ainsi que l'équipe permanente ont sollicité, sur une base personnelle, des entreprises près d'eux. Plus de 25 000$ ont été amassés. Nous remercions chaleureusement tous les donateurs qui permettent, un don à la fois, la réalisation de notre double mission!

Reconnaissance des années d'ancienneté

La pandémie, et les mesures sanitaires s'y rattachant, nous aurons rendu la tâche ardue de planifier tout type d'événement de célébration. Par soucis de sécurité, nous avons pris la décision de remettre à la prochaine année la reconnaissance des années d'ancienneté de nos bénévoles (2, 5, 10, 15, 20 et 25 ans d'ancienneté) Ce n'est donc que partie remise!

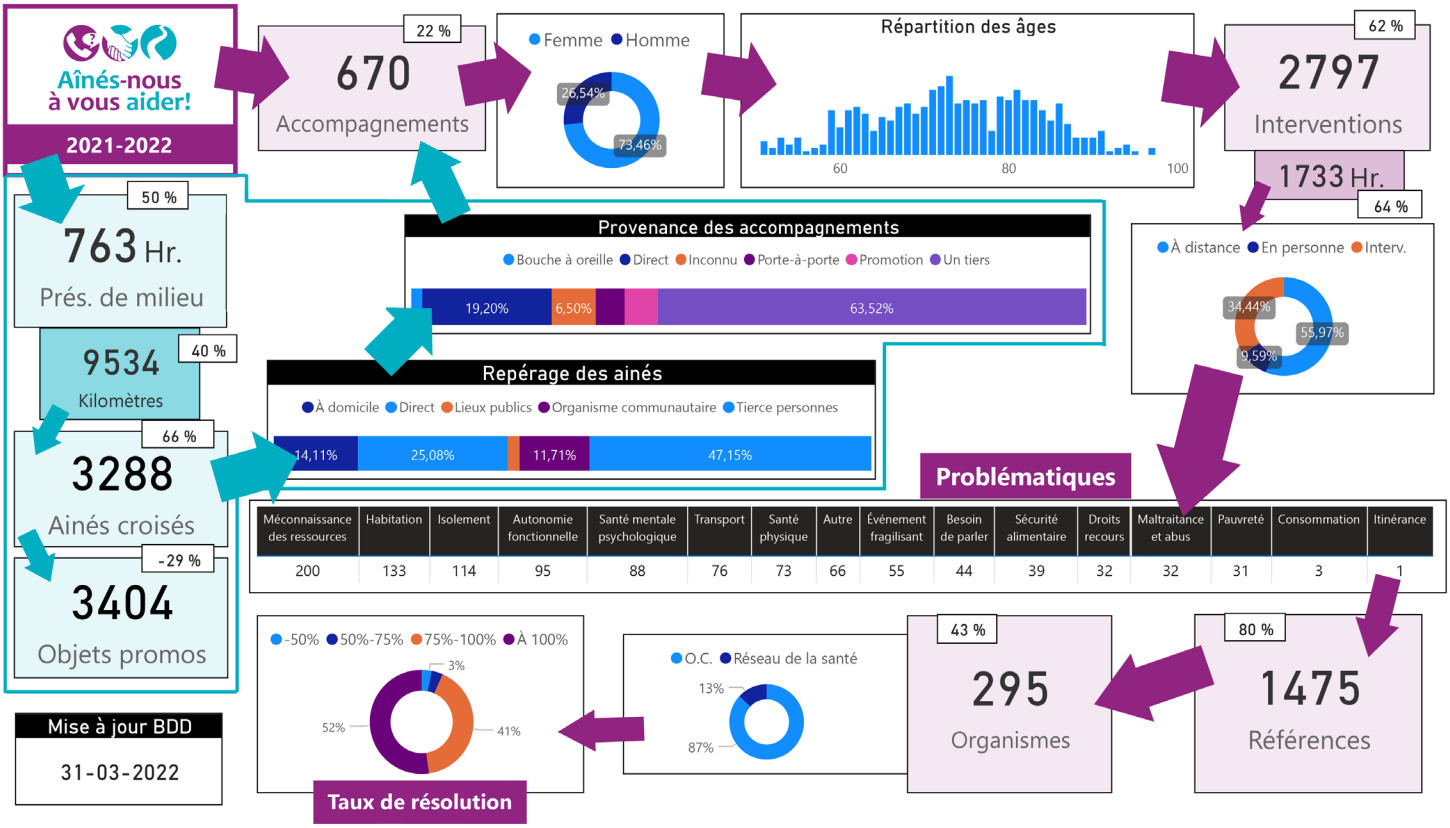
Noël des bénévoles 2021

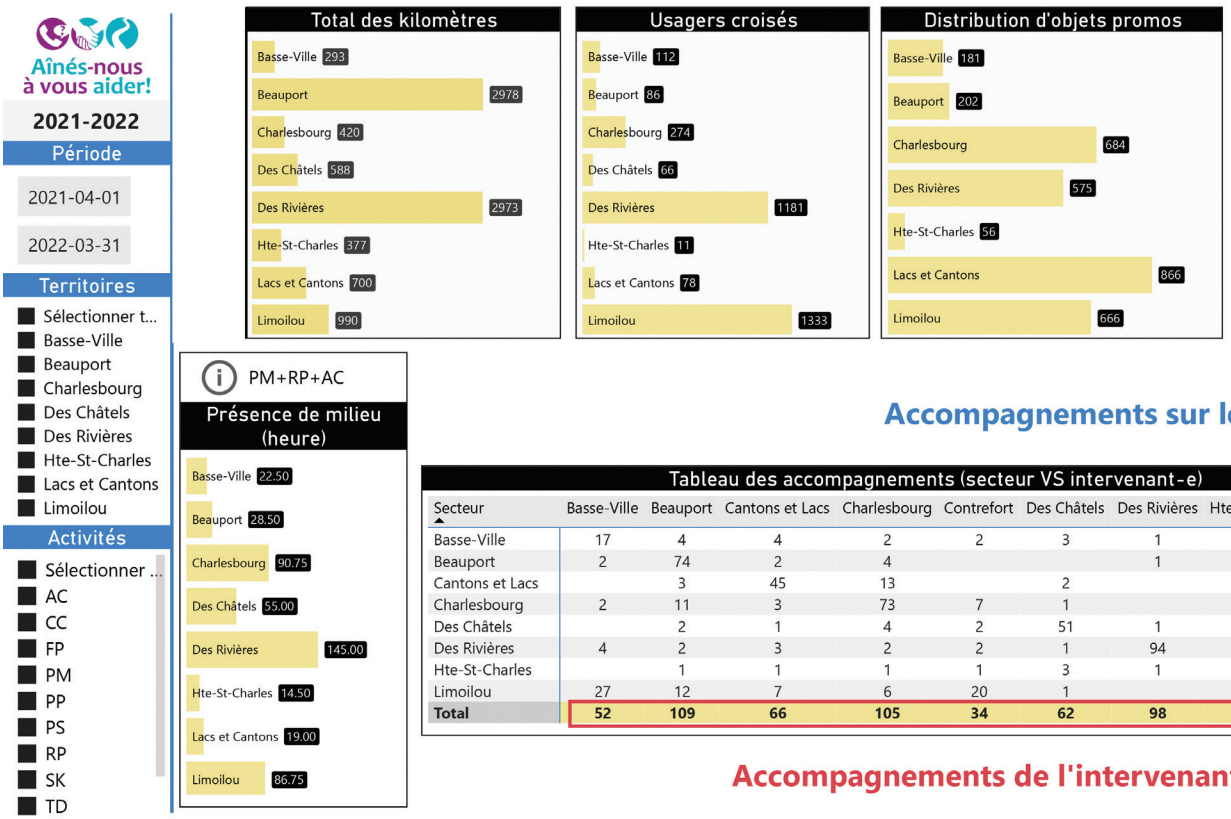
Profitant d'un assouplissement des mesures entourant la gestion de la pandémie, c'est avec une grande joie que nous avons eu la chance de tenir notre Noel des bénévoles cette année! Effectivement, nous avons tenu un brunch le 10 décembre 2021, à l'Arpidrôme. Nous avons pu constater le bonheur des participants à se retrouver après une si longue période. L'accueil des participants ainsi que le service du repas furent exécutés par certains membres de l'équipe permanente. Musique et discussions auront permis la création de liens pour certains et de belles retrouvailles pour d'autres!

Le buffet ayant été généreux, l'équipe permanente à décidé de partager la balance du buffet en portions, qui furent par la suite distribuées entre divers Frigo-partage du secteur.

Quelques statistiques

Service *Aînés-nous à vous aider!*





Accompagnements sur le secteur

Tableau des accompagnements (secteur VS intervenant-e)

Secteur	Basse-Ville	Beauport	Cantons et Lacs	Charlesbourg	Contrefort	Des Châtels	Des Rivières	Hte-St-Charles	Limoilou	**Total**
Basse-Ville	17	4	4	2	2	3	1	1	1	**34**
Beauport	2	74	2	4			1			**83**
Cantons et Lacs		3	45	13		2			1	**62**
Charlesbourg	2	11	3	73	7	1		2	2	**97**
Des Châtels		2	1	4	2	51	1	1		**62**
Des Rivières	4	2	3	2	2	1	94	1	2	**110**
Hte-St-Charles		1	1	1	1	3	1	59		**67**
Limoilou	27	12	7	6	20	1		2	84	**155**
Total	**52**	**109**	**66**	**105**	**34**	**62**	**98**	**66**	**90**	**670**

Accompagnements de l'intervenant-e

Quelques statistiques

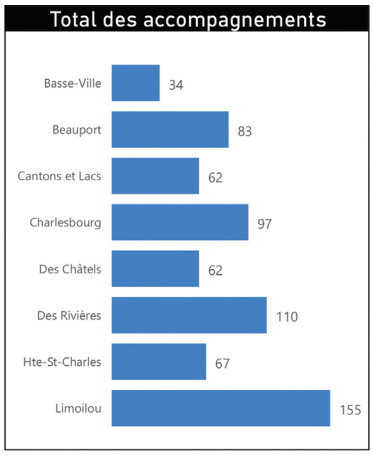
Service *Aînés-nous à vous aider!*

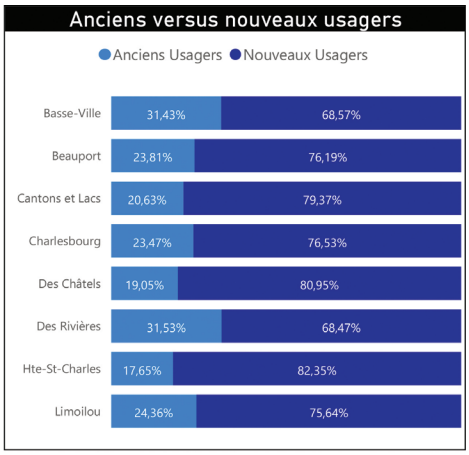
Aînés-nous à vous aider!

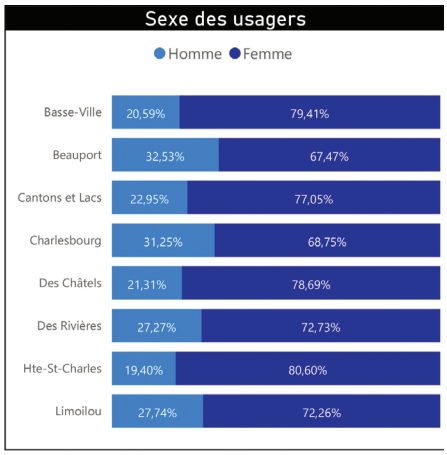
2021-2022

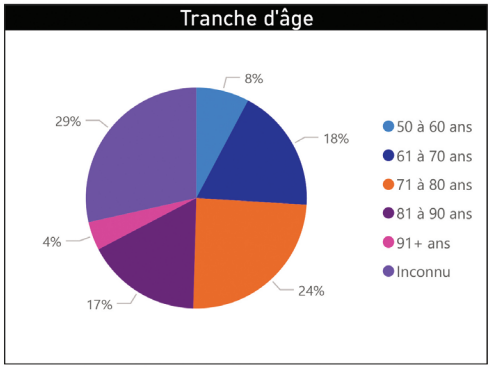
Territoires

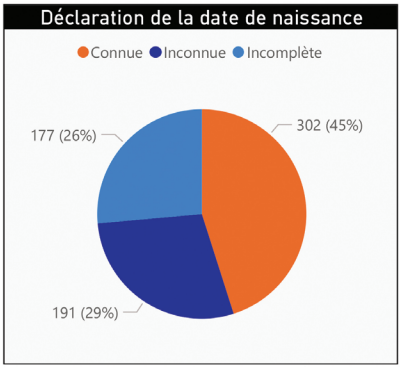
- Sélectionner t...
- Basse-Ville
- Beauport
- Cantons et Lacs
- Charlesbourg
- Des Châtels
- Des Rivières
- Hte-St-Charles
- Limoilou











Situation familiale

Situation familiale	50 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	81 à 90 ans	91+ ans	Inconnu	**Total**
Avec enfants	5	2	4	3		3	**17**
Avec parents	1	1					**2**
En collocation				1		2	**3**
En couple	1	19	26	26	4	22	**98**
Inconnu	10	15	27	14	1	52	**119**
Seul-e	35	85	107	69	23	112	**431**
Total	**52**	**122**	**164**	**113**	**28**	**191**	**670**

Quelques statistiques

Service *Aînés-nous à vous aider!*

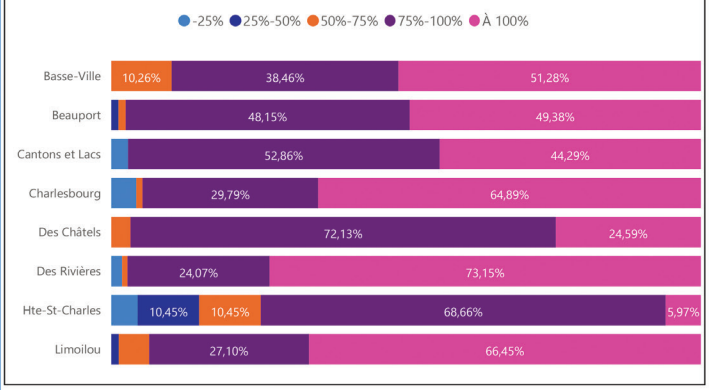
Aînés-nous à vous aider!

2021-2022

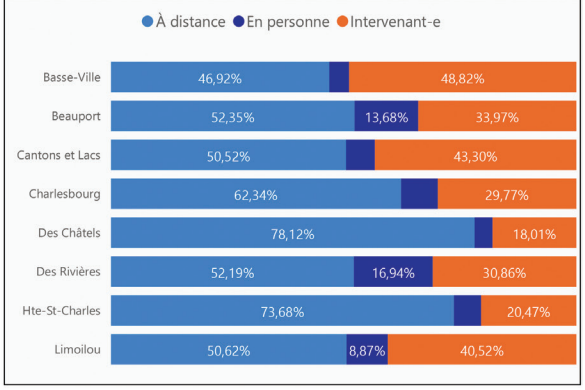
Territoires

- Sélectionner t...
- Basse-Ville
- Beauport
- Cantons et Lacs
- Charlesbourg
- Des Châtels
- Des Rivières
- Hte-St-Charles
- Limoilou

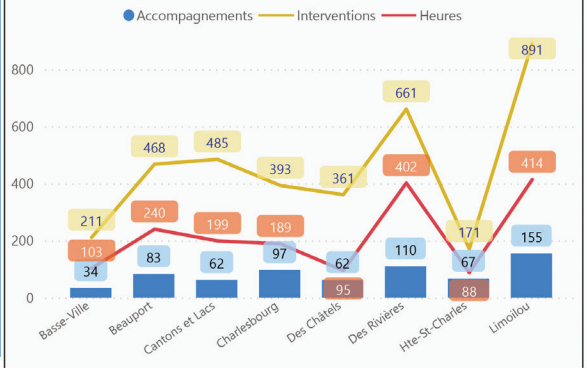
Résolutions des demandes



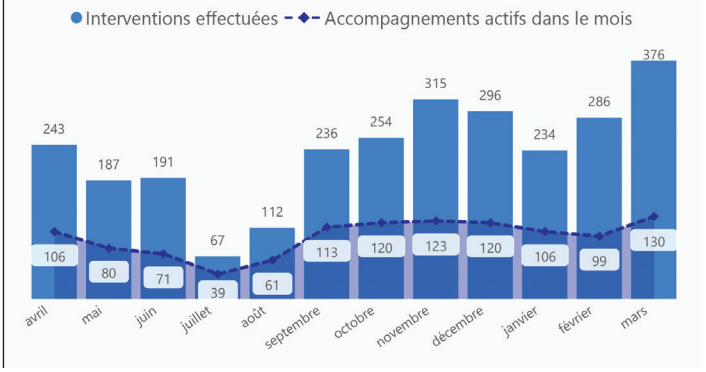
Types d'interventions



Accompagnements et interventions



Répartition des accompagnements et interventions dans l'année



Aînés-nous à vous aider!

2021-2022

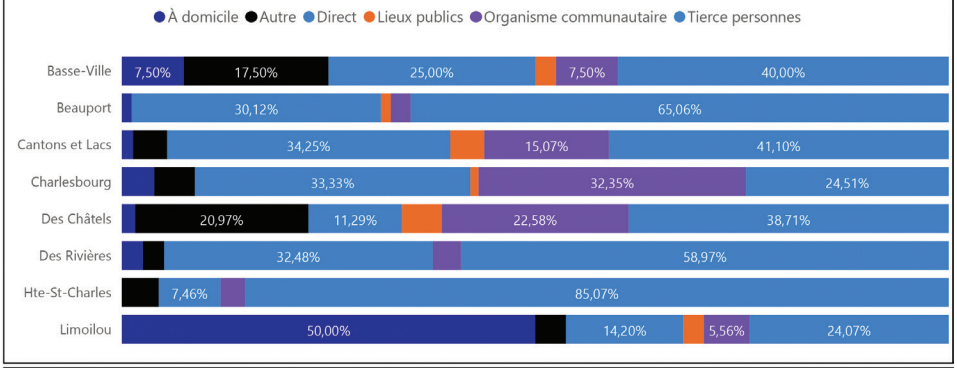
Territoires

- Sélectionner t...
- Basse-Ville
- Beauport
- Cantons et Lacs
- Charlesbourg
- Des Châtels
- Des Rivières
- Hte-St-Charles
- Limoilou

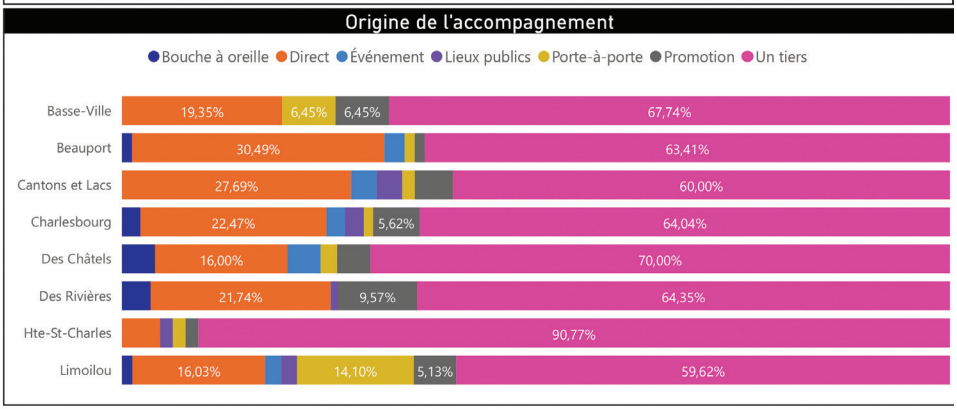
Liste des référents

Référents	Total
211	100
CIUSSS	53
Famille	29
811	25
AQDR	22
ITMAV (CABC)	9
Ami/e	8
CABC	8
ITMAV	8
Agente de milieu	6
Policier	6
Policier communautaire	6
Publicité	6
Saint-Vincent de Paul	6
Contact-Aînés	5
Accroche-porte	4
Calendrier	4
Vigile	4
Voisinage	4
Action-Habitation	3
Amélie et Frédérick	3
ITMAV (AQDR)	3
Ligne Aide Abus Aînés	3
Accueil St-Ambroise	2
ACEF	2
Centre communautaire l'amitié	2
CVQ	2
Denis Jalbert	2
Dépliant	2
GMF	2
IRDPQ	2
ITMAV (Patro Laval)	2
IVPSA	2
Maison de la famille	2

Repérage des ainés



Origine de l'accompagnement



Quelques statistiques

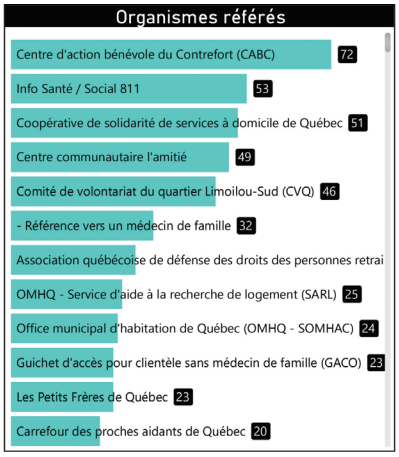
Service *Aînés-nous à vous aider!*

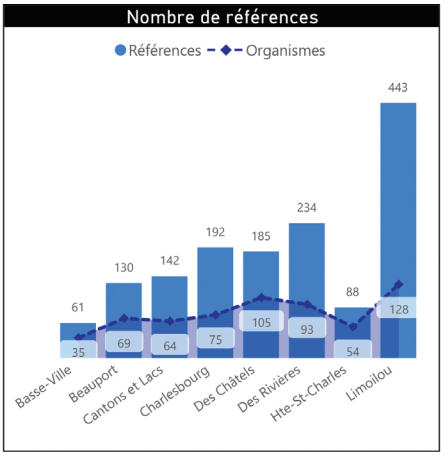
Aînés-nous à vous aider!

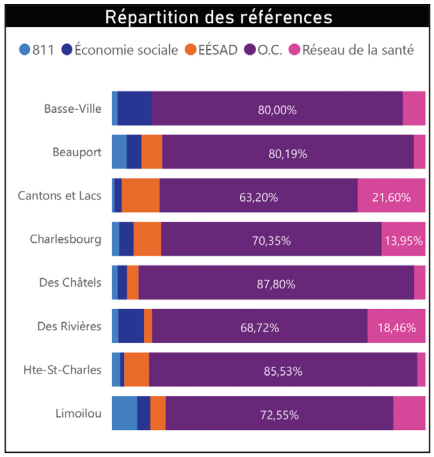
2021-2022

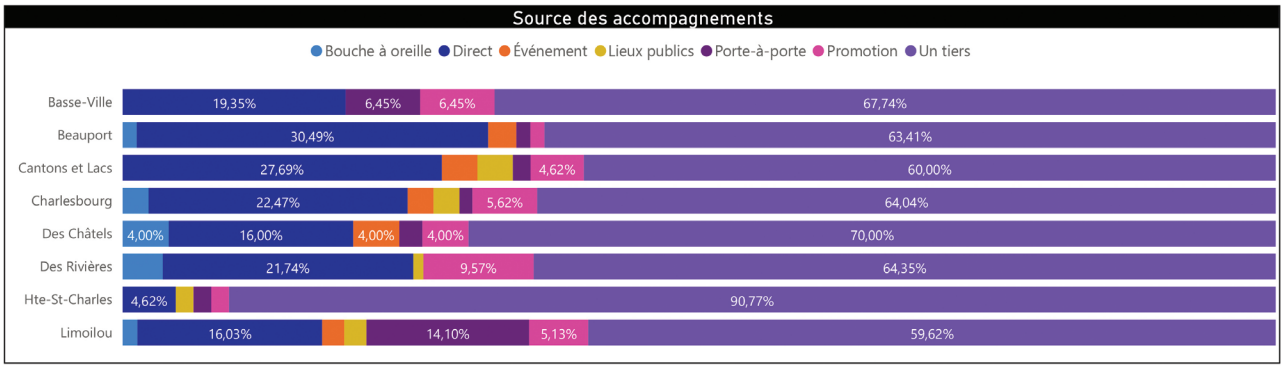
Territoires

- Sélectionner t...
- Basse-Ville
- Beauport
- Cantons et Lacs
- Charlesbourg
- Des Châtels
- Des Rivières
- Hte-St-Charles
- Limoilou









Aînés-nous à vous aider!

2021-2022

Territoires

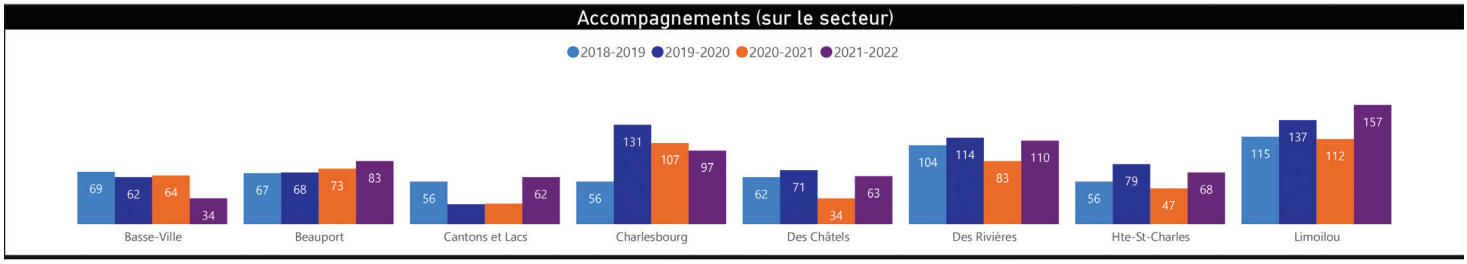
- Sélectionner t...
- Basse-Ville
- Beauport
- Cantons et Lacs
- Charlesbourg
- Des Châtels
- Des Rivières
- Hte-St-Charles
- Limoilou

LÉGENDE

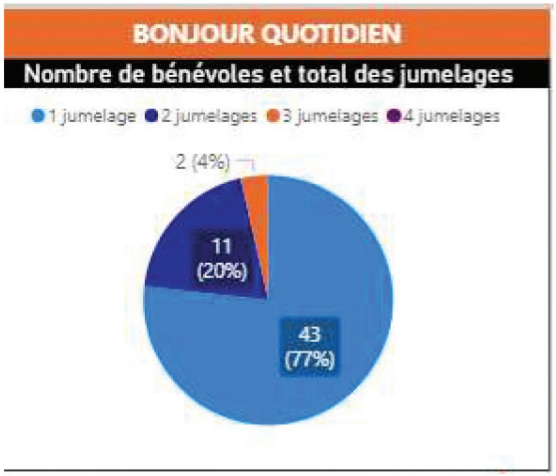
- Basse-Ville
- Beauport
- Cantons et Lacs
- Charlesbourg
- Des Châtels
- Des Rivières
- Hte-St-Charles
- Limoilou

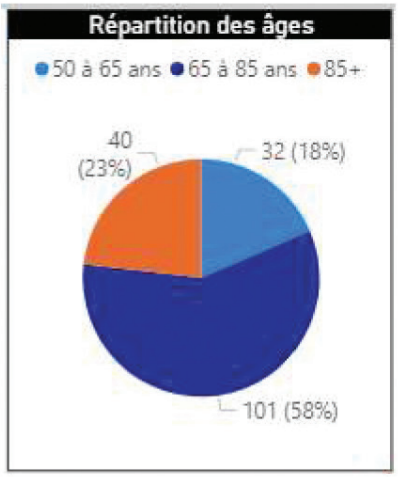
Territoire	Méconnaissance des ressources	Habitation	Isolement	Autonomie fonctionnelle	Santé mentale psychologique	Transport	Santé physique	Autre	Événement fragilisant	Besoin de parler	Sécurité alimentaire	Droits recours	Pauvreté	Maltraitance et abus	Consommation
Basse-Ville	7	12	8	8	2	1	3	8		4	3	3	2	2	
Beauport	18	16	9	4	7	9	5	10	7	1	1	1	6	7	
Cantons et Lacs	22	16	7	23	11	5	3	7	5	13	4	3	3	5	
Charlesbourg	30	24	12	12	8	17	16	11	4	7	2	2	2	2	1
Des Châtels	31	8	6	7	5	8	5	3	10	2	2	2	3	2	
Des Rivières	28	27	27	7	21	14	16	5	16	10	11	7	8	3	
Hte-St-Charles	39	6	8	4	6	5	5	4	3	6	1	3	3	6	
Limoilou	25	24	37	30	28	17	20	18	10	1	15	11	4	5	2
Total	**200**	**133**	**114**	**95**	**88**	**76**	**73**	**66**	**55**	**44**	**39**	**32**	**31**	**32**	**3**

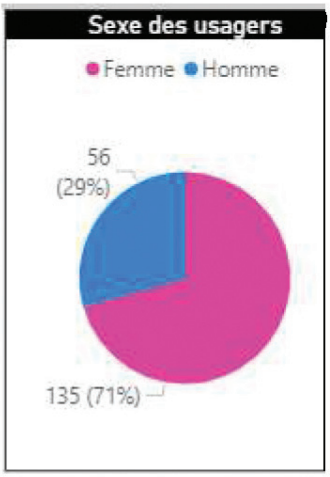
Service *Aînés-nous à vous aider!*



Bonjour quotidien / appel d'amitié et visite amicale

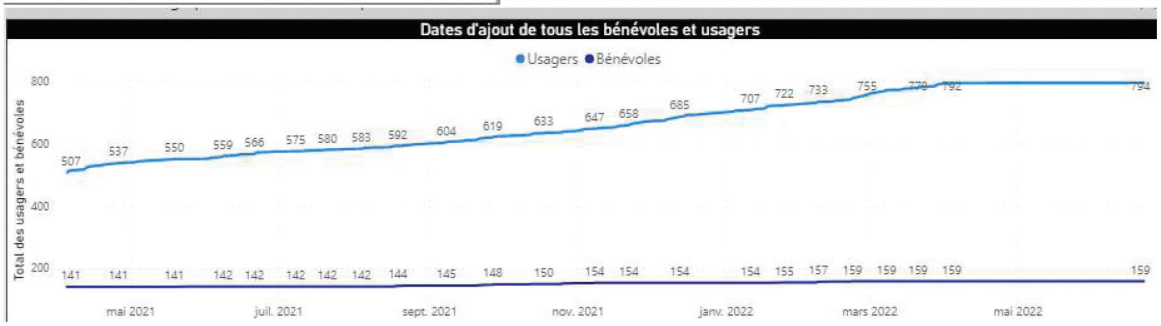




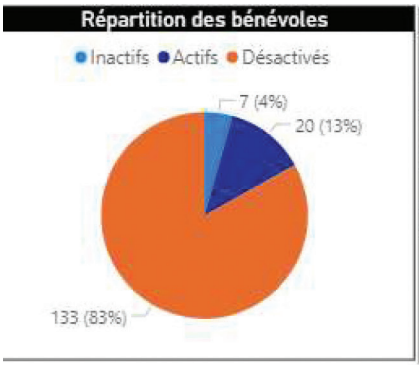


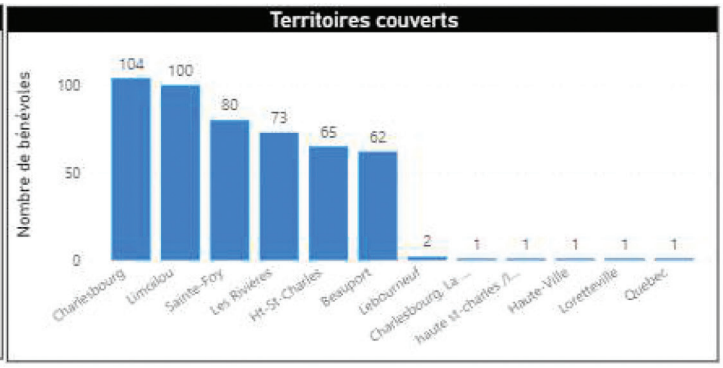
Service d'accompagnement transport

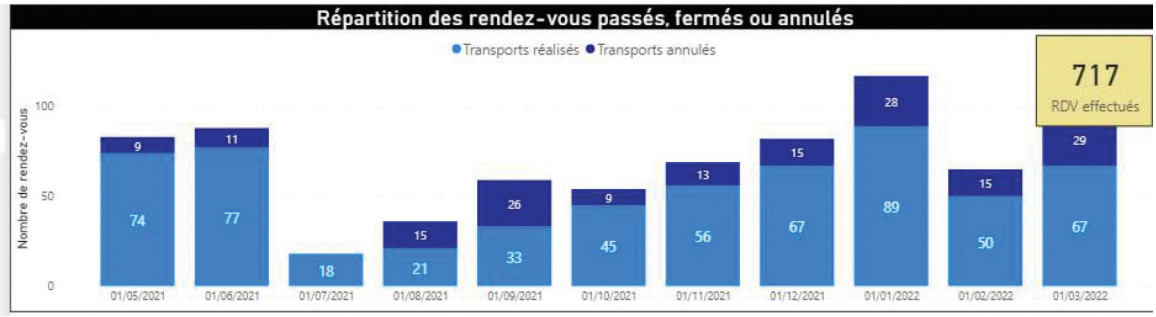
MOIS	Répartitions des usagers et transports		
janvier	Territoire	Usagers	Transports
février	Charlesbourg	444	418
mars	Neufchâtel-Est - Lebourneuf	50	86
avril	Limoilou	31	56
mai	Beauport	26	131
juin	Lac St-Charles	19	24
juillet	Lac Beauport	14	3
août	Duberger-Les Saules	12	62
septembre	Vanier	11	108
octobre	Basse-Ville	9	37
novembre			
décembre			

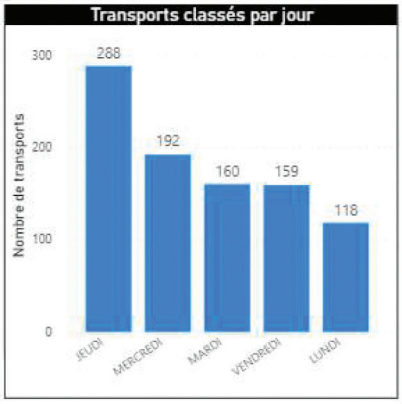


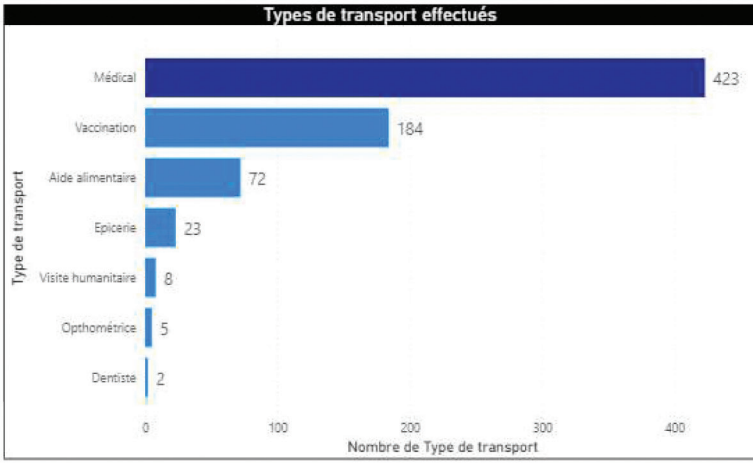
Service d'accompagnement transport











CABC

Centre d'action bénévole du Contrefort

MERCI À NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES FINANCIERS 2021-2022!

Santé et Services sociaux Québec

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale Québec

Ville de Québec
Arrondissement de Charlesbourg

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
Nous tous, ici

Assemblée nationale du Québec

JONATAN JULIEN
Député de Charlesbourg
Ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles
Ministre responsable de la région de la Côte-Nord

Fondation Québec Philanthrope
INVESTIR POUR DONNER ET PERPÉTUER

logis bourg

Congrégation des Soeurs de Saint-Joseph de Saint-Vallier

Province de Saint-Joseph des Sœurs Servantes du Saint-Cœur de Marie

Notre priorité, soutenir votre implication

www.cabducontrefort.quebec

4765, 1re Avenue, bureau 140A
Québec, QC G1H 2T3
418 622-5910
info@cabducontrefort.quebec