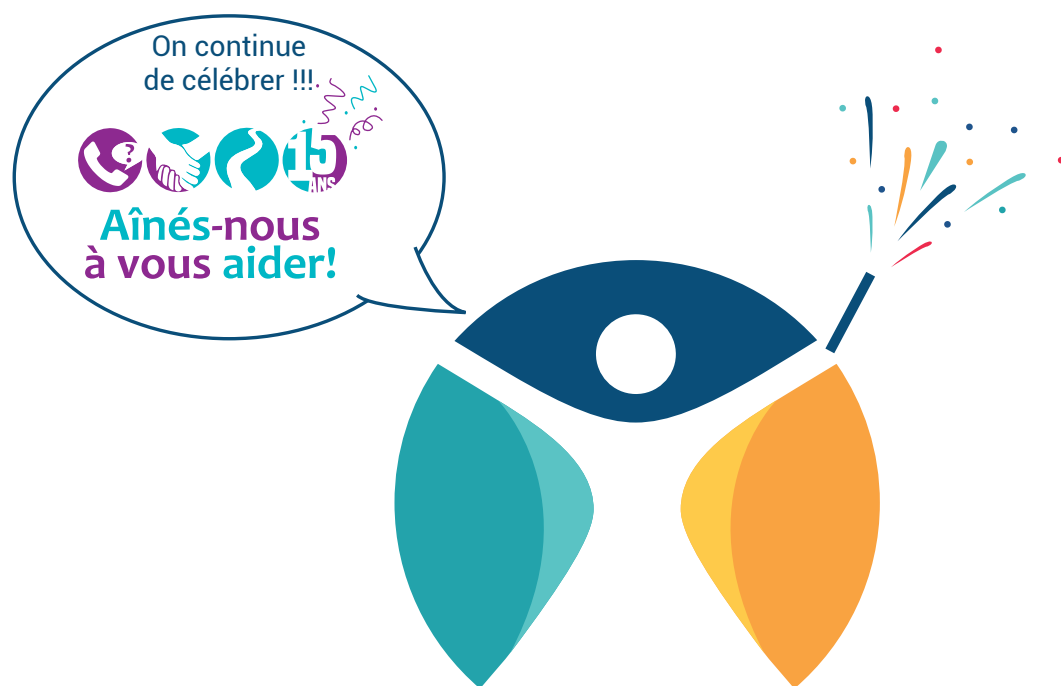


Rapport annuel 2022-2023



CABC

Centre d'action bénévole du Contrefort

Tous ensemble pour se soutenir!



Table des matières

Mot du président	5
Mot du directeur général	6
Le Centre d'action bénévole du Contrefort	7
Plan stratégique 2022-2025	7
Mission, vision, valeurs	7
Territoires	8
Équipe permanente au 31 mars 2023	9
Conseil d'administration	11
Principaux résultats	12
Rapport d'activités 2022-2023	13
Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole	13
Membership et partenariats	13
Partenaires de services aux individus	13
Action bénévole 2022	14
Les faits saillants de cette année	15
Poursuite de l'Alliance Action Bénévole et des partenariats	15
Le partenariat en chiffres	15
Le partenariat en humains	16
Le service d'orientation	16
Le jumelage	16
Le Carrefour communautaire	16
La formation et le service-conseil	17
Action bénévole et vie associative au CABC	17
Témoignages organismes	18
Statistiques	18
Semaine de l'action bénévole 2022	19
Journée internationale des bénévoles 2022	20
Soutien à la communauté: Services aux individus	20
Bonjour quotidien, visites/appels d'amitié	20
Témoignages de bénévoles	21
Accompagnement transport bénévole	21

Table des matières (suite)

Témoignages	22
Dépannage	23
<i>Aînés-nous à vous aider!</i>	23
Soutien aux travailleurs de milieu ITMAV	32
Formation offerte à l'équipe permanente	32
Le tricoDON édition 2022	33
« Les aînés ont la parole », projet radiophonique	34
L'Infolettre des travailleurs de milieu du CABC	35
Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)	35
Projet « De chez-vous à chez nous »	36
Gouvernance et vie associative	37
Rencontres du conseil d'administration	37
Comité de financement	37
Comité éthique et gouvernance	37
Comité d'évaluation de la direction générale	37
Comité de mise en candidature et d'évaluation du rendement des administrateurs	37
Assemblée générale annuelle 2022 et célébration du 30 ^e anniversaire du CABC	37
15 ^e anniversaire du service <i>Aînés-nous à vous aider!</i>	39
Quelques statistiques	41
Service d'accompagnement en transport	41
Bonjour quotidien / Appel d'amitié et Visite amicale	43
Service <i>Aînés-nous à vous aider!</i>	44
Principaux partenaires financiers	48

Mot du président et de la direction générale

Mot du président

Chers membres, employés et bénévoles,
Je suis fier de présenter le rapport annuel de notre centre d'action bénévole. Grâce à votre engagement et votre dévouement, nous avons pu poursuivre notre mission de soutenir et de venir en aide à notre communauté locale.

Au cours de l'année écoulée, nous avons travaillé sans relâche pour offrir une gamme de services et de programmes qui ont eu un impact significatif sur la vie de ceux que nous servons. Nous avons également cherché à renforcer nos partenariats avec les organismes communautaires et les acteurs locaux afin de maximiser notre impact.

Donc ce fût encore toute une année pour le Centre d'action bénévole du Contrefort et la seule chose qui soit constante c'est bien le changement! La première année de Louis à titre de directeur a marqué le début de nouvelles façons de travailler entre les administrateurs et la direction et des changements dans les responsabilités de plusieurs personnes. L'adoption du plan stratégique et la mise en œuvre des actions en découlant ont permis de recentrer l'organisation sur ses missions et de se donner un plan d'action pour y arriver.

La diminution graduelle des préoccupations pandémiques a permis un retour graduel dans les lieux de travail et une politique concernant le recours au télétravail a été élaborée pour encadrer le télétravail hybride qui continuera à être possible pour les gens qui occupent des postes où cela est approprié. Nous avons pu continuer à maintenir l'ensemble de notre travail de milieu ainsi que nos services aux individus grâce au dévouement de l'équipe et aux fidèles bénévoles qui s'investissent dans nos activités. Nous les remercions infiniment pour ce dévouement exceptionnel au bénéfice de notre communauté.

Le Centre est aussi en redéploiement de ses espaces après avoir essayé, sans trop de succès, une formule à aire ouverte. Les locaux sont en reconfiguration pour disposer de plus d'espaces de travail et d'espaces plus privés pour les

aspects confidentiels du travail de milieu. Cela aura pour effet de rendre le travail sur place plus agréable dans l'optique d'un plus large retour dans les bureaux.

Plusieurs de nos employés d'expérience ont quitté et de nouveaux visages sont venus compléter l'équipe. Nous remercions ceux qui ont contribué par le travail et leur application à faire progresser le Centre et nous nous réjouissons de l'arrivée de ceux qui ont choisi de venir contribuer à nos mandats. Les employés du Centre d'action bénévole du Contrefort sont essentiels pour nous et nous mettons les efforts pour leur assurer un milieu valorisant.

Le Conseil d'Administration n'est pas en reste dans les changements de nouveaux administrateurs se sont joints à nous, notamment Sylvie Rivard qui assume la tâche de trésorière alors que d'autres tels que Paul-Philippe Frenette, Gaston Lafleur et Luce Fortin ont choisi de réaliser leur bénévolat sous d'autres formes. Nous les remercions de leur contribution.

L'Alliance Action Bénévole, le véhicule par lequel nous livrons la promotion de l'action bénévole, a continué son essor cette année. Tous les acteurs ont bien appris à collaborer et des défis importants ont été relevés assurant une crédibilité et donnant un côté incontournable à cette approche. Une chose qui n'aurait même pas pu être évoquée voici seulement quelques années et qui est maintenant une réalité. Ici aussi, merci à tous les contributeurs.

Cette année fut celle de la célébration du trentième anniversaire du Centre d'action bénévole du Contrefort. De nombreuses activités ont eu lieu pour souligner l'évènement et elles ont suscité l'implication de toute l'équipe et de nombreux bénévoles. Cette persistance dans un environnement plein de défis est un témoignage incontestable de l'abnégation et du dévouement d'une longue chaîne d'acteurs dont nous pouvons être fiers de faire partie.

Bien que les défis auxquels nous avons été confrontés aient été nombreux, notre équipe a su rester déterminée et résiliente dans sa poursuite de notre mission. Nous avons réalisé de grandes choses ensemble, et je suis convaincu que nous continuerons à faire une différence positive dans la vie des personnes de notre communauté.

Je tiens à remercier chacun d'entre vous pour votre contribution inestimable à notre centre d'action bénévole. Votre temps, votre énergie et votre passion sont au cœur de notre succès, et nous ne pourrions pas faire ce que nous faisons sans vous.

Sincèrement fier d'être des vôtres.



Jean Girard
Jean Girard
Président du CA

Mot du président et de la direction générale

Mot du directeur général

Ma première année à la barre du CABC... Comment ça s'est passé...? Comme toute organisation communautaire, la mer a été agitée, avec des vents et de la pluie de tous les côtés. Comme d'autres, nous avons dû nous adapter aux enjeux et aux besoins toujours grandissants de notre communauté, et ce, tout en respectant les consignes sanitaires en place. Depuis l'automne dernier, nous pouvons dire que nous avons repris l'ensemble de nos activités régulières au CABC.

La COVID-19 a peut-être fragilisé la population et notre équipe, mais tranquillement, nous apprenons à revivre ensemble. Nous avons pu réorganiser nos activités de rassemblements avec les bénévoles, les concertations avec nos partenaires, nos présences dans les locaux en présentiel pour toute l'équipe permanente et nous sommes en mesure de planifier davantage nos activités à venir. Le CABC a fait beaucoup d'apprentissages dans ces 3 dernières années. Nous avons revu plusieurs processus et procédures de nos services. Ces changements se sont faits non seulement avec des gains, mais nous avons dû également perdre des bénévoles, des membres du personnel et quelques éléments dans nos services. J'en profite pour saluer les personnes qui ont quitté le CABC dans les dernières années. Merci pour votre implication, votre cœur et énergie que vous avez mis dans les activités et pour le succès de notre mission. Tous les gestes que vous avez pu faire ont laissé une trace. Votre expertise nous a inspiré et inspirera encore ceux et celles qui continuent, ainsi que la nouvelle relève. Votre souvenir restera dans l'histoire du CABC. Merci!

La dernière année est aussi l'année des festivités pour souligner le 30^{ième} anniversaire du CABC et également le 15^{ième} anniversaire du service *Aînés-nous à vous aider!*. Nous

avons fait quelques activités pour souligner ces anniversaires, remercier l'implication de nos bénévoles et solliciter quelques bailleurs de fonds. Ces événements ont également une grande importance symbolique pour notre organisation pour donner une visibilité et une reconnaissance à tous ceux et celles qui ont soutenu notre mission.

Pour ma part, à la direction générale, j'ai entamé quelques changements à la direction afin d'être plus proactif dans nos enjeux sur l'action bénévole comme sur les services de soutien à domicile aux personnes fragilisées par des événements ou des étapes de vie. Au CABC, le lot de défis est toujours présent, mais quelle belle organisation que nous sommes et comment elle réussit à réunir autant de personnes dévouées au bien-être collectif. Je suis au CABC depuis 15 ans et j'ai vu des actions incroyables ayant pour but de faire la promotion de l'action bénévole, de déployer des services de soutien à domicile et de peaufiner la gestion de notre organisation. À chaque jour, nous franchissons de petits pas. Je souhaite de tout cœur que lorsque vous faites la lecture de notre rapport annuel vous y voyez chacune des étapes, chaque questionnement et chacune des décisions que nous avons prises et ce dans l'optique que nous devons nous unir tous ensemble pour faire face à l'adversité.

Je remercie tous ceux et celles qui croient au CABC, à son expertise et à son potentiel.

Bonne lecture.



Louis Lemieux
Directeur général

Plan stratégique 2022-2025

Contexte

À la suite de l'échéance de la planification stratégique se terminant en 2020, le Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC) a entrepris une analyse afin de s'assurer de la concordance entre l'organisation et les circonstances internes et externes. Une démarche fut entreprise par le conseil d'administration (C.A.) afin de réviser la planification stratégique.

Objectifs :

- Obtenir une vision commune de l'organisation ;
- Identifier clairement le positionnement et les orientations stratégiques du CABC ;
- Assurer l'arrimage de l'organisation aux orientations et objectifs ;
- Prioriser les actions menant à la réalisation de l'atteinte des objectifs du CABC.

Rappel de la démarche :

En janvier 2021, un sondage fût acheminé à différentes parties prenantes (employés, membres du C.A., bénévoles, usagers et partenaires), afin de récolter des données et d'alimenter les travaux de mise à jour de la planification stratégique. Celui-ci a notamment permis d'actualiser la mission, la vision et les valeurs de l'organisation, ainsi que d'obtenir la rétroaction des répondants sur la question du maintien des deux missions du CABC : la promotion de l'action bénévole et une offre de services en soutien à domicile. Considérant l'importance d'impliquer les employés dans la démarche de révision de la planification stratégique, une journée de réflexion s'est tenue le 25 septembre 2021. Cette activité a permis au conseil d'administration et à la direction générale de déterminer les grands axes sur lesquels devaient porter la planification stratégique 2022-2025.

La rédaction d'un plan stratégique a pour objectif de faire un énoncé général des grandes orientations prévues pour les trois prochaines années. Celui-ci a été déterminé à la suite de la journée de planification stratégique tenue en septembre 2021. Dans cet exercice, nous y retrouvons un plan d'action qui est élaboré à la suite d'échanges entre les employés, la direction générale et le C.A. Après ce travail de réflexion, nous faisons un énoncé précis, par poste, des actions à concrétiser pour réaliser les orientations ciblées.

Mission

Développer et soutenir l'action bénévole ainsi qu'offrir des services de soutien et d'accompagnement à des clientèles vulnérables.

Vision

Par son expertise et ses services, le CABC vise à devenir un acteur incontournable dans l'amélioration de la qualité de vie de sa communauté.

Valeurs

Engagement : Chaque personne impliquée auprès du CABC participe collectivement à l'atteinte de ses objectifs et à la réalisation de sa mission. Tous partagent cette valeur et avancent à l'unisson, guidés par le bien collectif.

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 également à promouvoir l'entraide et l'action bénévole comme un accomplissement de soi. Enfin, le CABC s'engage à offrir un milieu favorisant l'expression des compétences et connaissances des employés et bénévoles, ainsi qu'à offrir les outils pour les développer.

Rayonnement : Le rayonnement du CABC est inhérent à la réalisation de ses activités. Il rayonne par son professionnalisme, son action collective et sa participation aux initiatives dans le milieu. Les actions du CABC résonnent dans la communauté, suscitant un sentiment de fierté et d'appartenance chez les employés et bénévoles.

Proximité : Le CABC aspire à rester près de toutes les personnes, de créer un lien de confiance et un sentiment d'appartenance. Le CABC est à l'écoute de la communauté, promouvant l'entraide et le partage de connaissances.

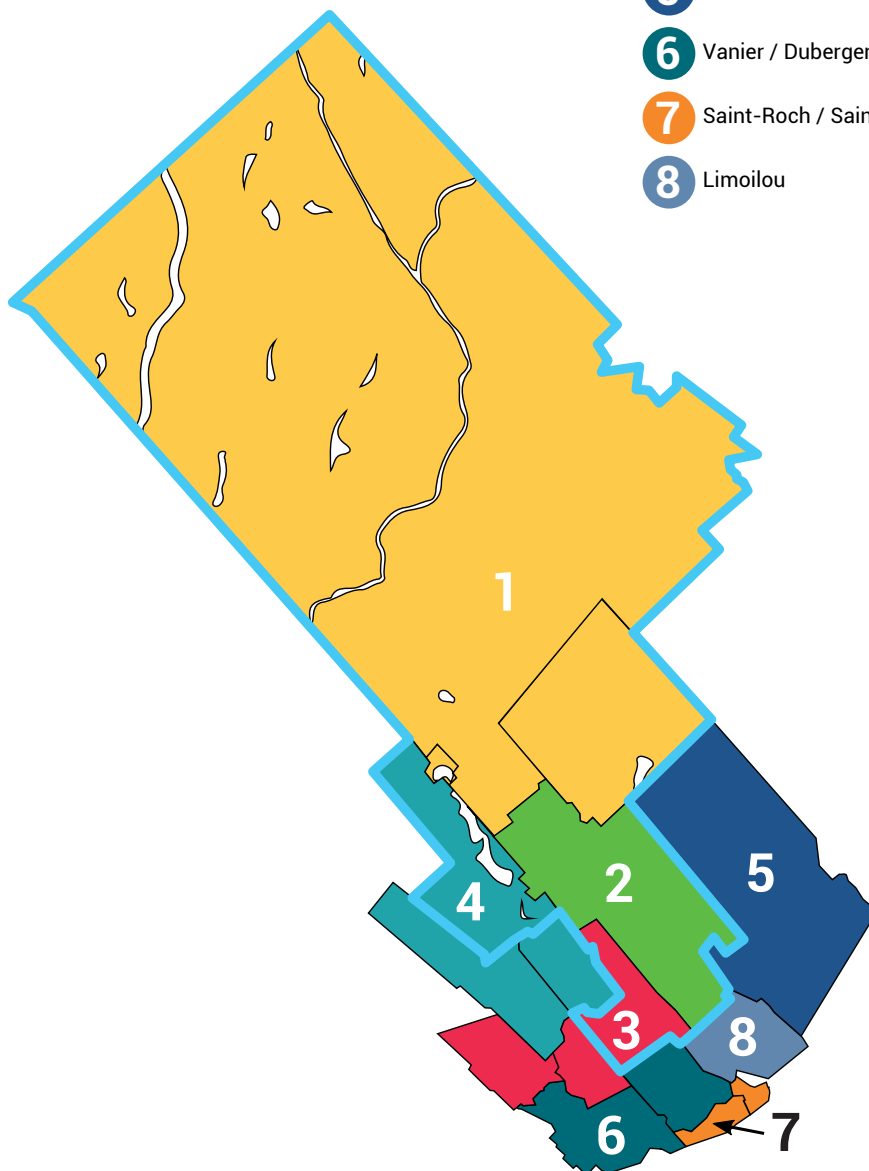
Bienveillance : Le CABC véhicule la bienveillance dans la réalisation de ses activités, par la gestion conciliante, empreinte d'ouverture, de respect et de non-jugement.

Territoires

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 DesChâtel / 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 2023



Rangée du haut (de gauche à droite)

Cassandra Goulet, Ève-Line Proulx, Marianne Weisnagel, David Lee C. Riopel, Cathy Potvin

Rangée du milieu (de gauche à droite)

Louis Lemieux, Annabelle Lajoie, Gabriel Rémillard-Vigneault, Yannick Pavard

Rangée du bas (de gauche à droite)

Chantal Rodrigue, Magali Lavoie, France Baillargeon, Marie-Pier Trudel

En extra

Fidji

Absents de la photo : Josée Lessard, Keven Bouchard et Marie-Ève Pilon

Prénom et nom	Poste
Louis Lemieux	Directeur général
David Lee C. Riopel	Responsable de l'administration
Magali Lavoie	Responsable des services aux organismes
Chantal Rodrigue	Responsable du service d'accompagnement-transport
Josée Lessard	Responsable du services appels-visites d'amitié et dépannages
Yannick Pavard	Travailleur de milieu – secteur Beauport (jusqu'à janvier 2023)
Amélie Tremblay	Travailleuse de milieu - secteur Beauport (depuis janvier 2023)
Ève-Line Proulx	Co-cheffe clinique / Travailleuse de milieu - secteurs Neufchâtel-Est/Lebourgneuf/Des Châtel
Cathy Potvin	Travailleuse de milieu – secteur Charlesbourg
Gabriel Rémillard-Vigneault	Travailleur de milieu – secteur Limoilou (depuis septembre 2022)
Marie-Pier Trudel	Co-cheffe clinique / Travailleuse de milieu - secteurs Vanier/Duburger/Les Saules
Cassandra Goulet	Travailleuse de milieu - secteurs Notre-Dame-des-Laurentides /Lac-Beauport, Lac-Delage, Stoneham-et-Tewkesbury (jusqu'en novembre 2022)
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 (jusqu'en janvier 2023)
France Baillargeon	Travailleuse de milieu - secteur Contrefort
Marie-Ève Pilon	Travailleuse de milieu

Changements dans l'équipe permanente

L'équipe permanente du Centre d'action bénévole du Contrefort aura évolué en cours d'année. En voici un court résumé : Après 14 années à la barre de l'organisme, Mme Julie Mayrand avait annoncé son départ de la direction générale à la fin du printemps 2022. Mme Mayrand est tout de même restée au sein de l'équipe en tant que conseillère stratégique. Son mandat était de terminer certains travaux inachevés. Merci Mme Mayrand pour toutes ses années. Le CABC ne serait pas ce qu'il est aujourd'hui sans votre apport d'exception!

Nous avons malheureusement eu trois départs au sein de l'équipe de travailleurs de milieu :

- En novembre dernier, suite à l'obtention d'un nouveau diplôme universitaire, Mme Cassandra Goulet a décidé de changer d'emploi afin de se rapprocher d'une clientèle plus en lien avec ses études (jeunesse).
- Mme Annabelle Lajoie a également décidé de quitter son emploi en relation d'aide, de prendre une pause du milieu afin de mieux se retrouver et d'explorer de nouvelles avenues.
- Finalement, M. Yannick Pavard nous a annoncé son intention de changer d'emploi en cours de l'année 2022. Cette annonce hâtive a permis à l'organisation de bien préparer la transition des divers dossiers qui étaient entre les mains de M. Pavard.

Mme Geneviève Raymond a également effectué un changement de domaine d'emploi. Auparavant responsable des services aux organismes et à la vie associative (RSO), Mme Raymond travaille maintenant auprès d'une clientèle jeunesse.

Nous voulons également prendre un moment pour saluer le passage de Mme Marianne Lemieux, travailleuse de milieu qui est venue porter mains fortes le temps d'un contrat entre deux sessions universitaires!

Nous désirons remercier le plus sincèrement possible les collègues qui ont pris des chemins différents au cours de la dernière année. Tous et chacun d'entre vous avez apporté vos couleurs et un apport certain à la réussite actuelle du CABC. Merci encore pour ces belles années !

Nous avons également eu la chance d'accueillir en nos rangs deux nouveaux travailleurs de milieu. M. Gabriel Rémillard-Vigneault s'est joint à l'équipe en septembre dernier tandis que Mme Amélie Tremblay s'est greffée au groupe en janvier 2023.

C'est également avec une profonde joie que l'expérimentée Mme France Baillargeon a accepté de rejoindre (pour une 2e fois) les rangs du service *Aînés-nous à vous aider !* (Re)bienvenue !

Initialement embauchée à titre de responsable du jumelage bénévole et suite au départ de Mme Raymond plus tôt en 2022, c'est Mme Magali Lavoie qui a fait le saut et qui détient maintenant le titre de Responsable des services aux organismes et de la vie associative au sein de notre centre d'action bénévole.

Le Centre d'action bénévole du Contrefort est reconnu pour son équipe chaleureuse, humaine et collaborative, c'est à cette image que correspondent nos nouvelles recrues de la cuvée 2022-2023. Nous sommes reconnaissants qu'ils nous aient choisi.

Conseil d'administration

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

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

Nouveaux membres

Cette année, nous avons accueilli une nouvelle personne au sein du conseil d'administration, Mme Sylvie Rivard, qui siègera comme trésorière au sein du conseil.

Départs

Malheureusement, M. Paul-Philippe Frenette, M. Gaston Lafleur et Mme Luce Fortin ont quitté leurs fonctions en cours d'année. Il est important pour nous de souligner l'apport de ces trois 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
Sylvie Rivard	Trésorière	Élue
Julien Gendron	Administrateur	Élu
Michèle Touzin	Administratrice	Élue
Marie-Pier Bertrand	Administratrice	Élue
Lise Poisblaud	Administratrice	Élue



Rangée du haut, de gauche à droite : Jean Girard, Julia Grenon-Savard, Stéphanie Mireault, Sylvie Rivard, Julien Gendron

Rangée du bas, de gauche à droite : Michèle Touzin, Marie-Pier Bertrand, Lise Poisblaud

Principaux résultats 2022 - 2023



Plus de 6 480 heures de bénévolat, soit un comparatif monétaire (20 \$/h) 129 600 \$



4562 interventions par les travailleurs de milieu



180 membres bénévoles



1200 références par les travailleurs de milieu



450 membres usagers



815 accompagnements par les services aux individus



287 destinations transport

Km parcourus
Transport 25 825 Km

Travail de milieu 7 653 Km

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 à la maltraitance
- Consortium SAD-03
- Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg (CDC)
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec
- 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
- 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 municipal 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)
- Popote roulante 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

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 retraitées (section Québec)
- Carrefour Jeunesse-Emploi Chauveau
- Carrefour Proches Aidants de Québec
- Centre communautaire de l'Amitié
- Centre d'Appui Réseau-Aînés
- CIUSSS de la Capitale-Nationale (La Source-Orléans, Limoilou Basse-ville, 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
- Distribution alimentaire Duberger-Les Saules
- Fondation Cap-Diamant

Action bénévole

Alliance Action Bénévole

Nous sommes à notre troisième année de travail avec deux autres centres d'action bénévole de la région, CAB Aide 23 et CAB de Québec). Notre entente de partenariat se fait sous une alliance appelée : L 'Alliance Action Bénévole.

Le contexte de notre partenariat est issu de rencontre avec la sécurité civile de la Ville de Québec et le 211. Ils ont fait appel à nos trois Centres d'action bénévole pour que nous structurions et coordonnions le jumelage entre les citoyens volontaires et les organismes au début de la pandémie de la COVID-19. Nous avons uni nos expertises afin de travailler en relation avec divers collaborateurs et nous pris l'engagement d'être une clé pour le bénévolat durant cette crise sanitaire. L'expérimentation de divers actions se sont avéré positive et nous avons donc convenu de poursuivre les échanges et mettre sur la table les possibilités de mise en commun de certains aspects de nos missions respectives.

Nos objectifs de notre ententes sont d'offrir d'excellents services aux OBNL qui touche les ressources humaines bénévoles; de soutenir le fonctionnement des OBNL par notre expertise en action bénévole; de faciliter et soutenir l'intégration de nouveaux candidats bénévoles au sein des OBNL et de développer la promotion et la sensibilisation à l'action bénévole dans la région.

L'Alliance Action Bénévole permet travailler en commun des dossiers qui touchent l'action bénévole soient: la promotion, le recrutement, l'accompagnement des nouveaux bénévoles dans leur implication et le soutien des organismes qui accueillent les aspirants bénévoles. Pour (quasi) la totalité des organismes communautaires, la participation de personnes bénévoles dans les activités est essentielles que ce soit pour la gouvernance ou bien pour rendre les services à la population.

La vision que nous sommes donnés avec les trois CAB est d'être un leader et une référence en matière d'action bénévole dans la grande région de Québec. Notre **mission est ainsi de** regrouper les expertises des trois CAB, les ressources humaines et matérielles et les services des CAB (volet action bénévole) afin de soutenir le développement des organismes de la région.



Les faits saillants de cette année

Cette année, de grands pas ont été franchis. Nous avons travaillé sur la mise à niveau de nos outils afin de faciliter nos processus opérationnels et nos nouvelles façons de faire nous ont permis de gagner en efficacité. Nous sommes plus collaboratifs que jamais, car nous avons une meilleure connaissance de nos ressources respectives. Nous sentons une augmentation du niveau de confiance dans l'équipe ainsi qu'une nouvelle vision des forces de chacun. La collaboration est davantage efficace et nos directions remarquent les bénéfices tangibles de cette nouvelle forme d'association. Le jumelage est une partie très importante dans le soutien que nous offrons à la fois aux aspirants bénévoles. Nous avons dû faire les ajustements nécessaires dans l'équipe pour répondre aux nombreuses demandes. Maintenant, c'est le CAB du Contrefort qui a la responsabilité de faire le jumelage entre les bénévoles et les organismes, en remplacement du CAB Aide23. Ce dernier s'occupe maintenant de la communication (promotion de l'action bénévole). Nos responsables des services aux organismes ont revu leurs façons de faire afin de travailler de manière plus efficace. L'été dernier, nous avons pu terminer de mettre l'ensemble de nos services au même niveau dans chacun des CAB.

Dans nos pratiques de soutien aux organismes, nous avons aussi évalué notre fonctionnement afin de nous assurer que chacune des étapes était bien rendue. Afin d'être proactif et dans l'objectif d'amélioration continue, nous sommes à l'affût des besoins des organismes et tentons d'y répondre le plus efficacement possible lorsque cela concorde avec notre mission.

Le service-conseil est offert via le CAB de Québec. En faible demande cette année, nous souhaitons améliorer la promotion auprès des organismes afin qu'ils comprennent davantage cette offre de soutien.

Nous avons la capacité à recevoir et traiter les demandes et les suivis à faire. L'absence ponctuelle de personnel demande une adaptation à toutes nos équipes qui deviennent en soutien d'un département à l'autre. Le tout se fait rapidement et de façon fluide.

Poursuite de l'Alliance Action Bénévole et des partenariats

Une année en hausse pour nous tous. Nous avons accueilli en septembre 2021 plus de 615 nouveaux organismes grâce à la mise sur pied de l'entente de service avec la Ville de Québec. En 2022-2023 nous avons connu une aug-

mentation des demandes des organismes reconnus par la Ville. Beaucoup d'organismes nous découvrent et font appel à nous, ce qui est une excellente nouvelle puisque cela concorde avec nos prédictions.

Le partenariat en chiffres



Demande de bénévoles

144 demandes de bénévoles de la part de 83 organismes de la région



Jumelage

1114 bénévoles trouvés pour pourvoir les postes demandés



Formations

36 formations données auprès de 524 personnes



Service-conseil

Plus de 85 heures



Orientation

340 personnes rencontrées par téléphones

48 personnes rencontrées sur place

150 personnes référencées lors de leur visite au Carrefour communautaire

Les faits saillants de cette année

Le partenariat en humains

Chacun des Centres d'action bénévole a une fonction bien définie dans l'Alliance Action Bénévole :

Le CABQ travaille au jumelage et effectue des suivis auprès des organismes demandeurs de bénévoles. Le CABQ est également porteur des finances de l'Alliance.

Le Centre d'action bénévole Aide23 s'occupe pour sa part du volet promotion de l'action bénévole et de communication pour l'Alliance et ainsi permet un discours conjoint et continu sur l'ensemble de nos services et réalisations.

Le CABQ offre le service d'orientation et permet aux citoyens qui souhaitent s'investir comme bénévole de trouver des endroits pour le faire. Le processus s'effectue majoritairement par téléphone. Ils ont pu reprendre les rencontres à leurs bureaux en octobre.

Ils offrent aussi le service de formation et de service-conseil à tous les organismes membres de l'Alliance Action Bénévole. Les formations sont reliées à la gouvernance des organisations ainsi qu'à la gestion des ressources bénévoles.

L'Alliance Action Bénévole, c'est avant tout une équipe d'humains de différents organismes qui travaillent ensemble dans un but commun : répondre adéquatement aux besoins des organismes en matière de bénévolat. Ajoutons à cela la gestion des adhésions et la gestion du projet en soi. En tout, huit personnes sont impliquées pour répondre à tous les organismes de la région. L'association de nos forces permet d'être présents de manière efficace et efficiente pour tous.

Merci à Manon Chouinard, Catherine Lavertu du CAB Aide 23.

Merci à Catherine Montour, Sébastien Bergeron Anne-Julie Turgeon / Jessica Dionne et Monica Escalante du CAB de Québec.

Soutien à la communauté : Services aux individus

Le service d'orientation

Les rencontres individuelles en présence offertes par le service d'orientation ont repris après plus de deux ans d'arrêt et font de nouveau partie intégrante des services réguliers du Centre d'action bénévole de Québec. Depuis octobre

2022, les personnes souhaitant être accompagnées dans leur projet d'implication bénévole au sein de la communauté sont invitées à rencontrer nos agents d'orientation bénévoles afin d'être soutenus dans leur processus réflexif.

En parallèle, les personnes souhaitant s'impliquer sans rencontrer d'agent d'orientation sont contactées individuellement pour finaliser leur inscription dans la base de données. Il s'agit d'un moment privilégié pour répondre aux questions des personnes en lien avec l'implication bénévole, mais également une occasion de leur expliquer le processus de recrutement et de référencement vers les organismes, ainsi que de savoir comment appliquer sur les offres bénévoles.

Le jumelage

Le fort intérêt de la population à contribuer dans sa communauté demeure une richesse très importante pour la région. Afin d'être en mesure de diriger de façon optimale les potentiels candidats vers les organismes en manque de bénévoles, le service de jumelage coordonne les nombreuses candidatures selon les intérêts des personnes.

Avec notre expérience en situation de crise, nous avons développé des pratiques innovantes combinées à des outils performants afin de répondre rapidement aux candidats bénévoles qui s'inscrivent. La richesse de l'Alliance permet d'entrer en contact avec les personnes dans des délais de moins de 24 heures, démontrant toute l'importance que les bénévoles représentent pour notre organisation. Cela explique le fait que nous avons pu trouver 1114 bénévoles pour pourvoir les postes demandés par les organismes.

Le Carrefour communautaire

Le Carrefour communautaire est un espace multifonctionnel, créé afin de favoriser les rencontres entre la population et le milieu communautaire. Pour un organisme, il s'agit d'un endroit idéal pour promouvoir ses services, se faire connaître ou recruter des bénévoles. Pour la population, il s'agit d'une façon simple d'en apprendre davantage sur les services offerts dans la communauté. C'est également l'endroit pour soumettre sa candidature comme potentiel bénévole ou pour trouver réponse à ses questions sur l'implication sociale.

Cette année, nous nous sommes concentrés sur la phase 2, qui visait à consolider le Carrefour en finalisant les derniers détails au niveau des services pour l'année à venir et en préparant les développements futurs.

Soutien à la communauté : Services aux individus

Durant la deuxième phase, nous avons maintenu une présence sporadique pour évaluer la pertinence d'offrir une présence sur le terrain dans un lieu public. Malgré les perturbations causées par le chantier de transformation du secteur Fleur de Lys, il a été convenu qu'il était important d'offrir un espace à la population pour être facilement accessible. La fréquentation du local par les résidents, la nécessité de répondre rapidement aux questions des personnes en situation de vulnérabilité et l'opportunité de faire connaître les nombreux services disponibles pour la population sont autant d'éléments qui confirment la pertinence de poursuivre le projet.

En terminant, nous avons le plaisir d'officialiser un tout nouveau partenariat avec le Service du 211. Cette collaboration nous permet de bonifier l'offre de service pour l'année à venir et de mieux répondre aux réels besoins des personnes ainsi que des organismes du milieu.

En bref :

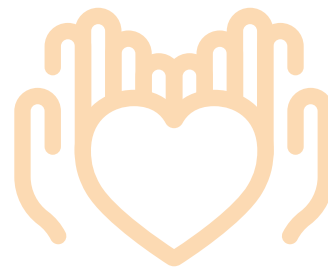
- Finalisation de la phase 2;
- 638 visiteurs;
- 32 présences d'employés au local;
- Moyenne de 20 visites de personnes par jour;
- 4 organismes ont utilisé l'espace pour promouvoir leurs services ;
- Clientèle âgée en forte proportion (80%);
- Principales demandes ou besoins:
 - Questions sur les services dans le milieu / Référencement;
 - Questions sur les possibilités de bénévolat;
 - Briser l'isolement.

La formation et le service-conseil

Nos partenaires de l'Alliance Action Bénévole ont permis au CABQ de poursuivre son rayonnement à l'échelle municipale et régionale. Plusieurs formations en gestion des organisations et en gestion des bénévoles ont été offertes.

Statistiques (avril 2022 à mars 2023) :

Formations / services offerts	Nombre
Pouvoir, rôles et responsabilités des administrateurs	12
Fin de parcours d'un bénévole	3
Accueil, intégration et reconnaissance des bénévoles	12
Gestion de conflits	6
Gestion du changement	3
Animation d'AGA	7
Services-conseils	85 heures



Le service-conseil a mis son expertise à la disposition des organismes membres du CABQ. Son équipe multidisciplinaire a abordé avec doigté des thèmes aussi délicats que la gestion de conflits et la fin de parcours d'un bénévole. Nos membres ont aussi bénéficié des conseils de nos experts en ressources humaines et en gouvernances sur des thèmes comme le recrutement, l'accueil et la reconnaissance des bénévoles, de même que pouvoir, rôles et responsabilités des administrateurs.

L'équipe de formation et de service-conseil compte une quinzaine de bénévoles actifs. Afin de bien les superviser, une *Politique d'encadrement des activités de formation et de service-conseil* a été adoptée cette année. Cette dernière établit des balises claires sur les conditions d'acceptation des demandes de service-conseil, les champs d'action du service-conseil et le mandat du service-conseil.



Action bénévole et vie associative au CABQ

Cette année, une nouvelle employée, Magali, a fait son entrée au CABQ comme responsable du service aux organismes et de la vie associative. Son rôle au sein de l'Alliance est premièrement le jumelage des bénévoles, c'est-à-dire répondre aux nouveaux bénévoles qui s'inscrivent sur le site Internet de l'AAB, les accompagner et les référer vers les organismes qui correspondent le plus à ce qu'ils recherchent selon leur situation, intérêts et disponibilité. À chaque semaine, Magali envoie aussi les candidatures des bénévoles qui ont postulé pour les offres de bénévolat disponibles aux organismes demandeurs. Ceux-ci vont ensuite contacter les bénévoles pour le recrutement au sein de leur organisation. De plus, Magali est aussi responsable du service

Action bénévole et vie associative au CABC (suite)

aux organismes, c'est-à-dire répondre aux différents besoins des organismes du secteur du CABC (Charlesbourg, St-Émile, Lac Saint-Charles, St-Gabriel-de-Valcartier, Lac-Delage et Stoneham-et-Tewkesbury) en leur offrant les différents services de l'Alliance dont le jumelage des bénévoles, des formations, du service-conseil et de la représentation d'organisme.

De plus, depuis novembre 2022, Magali a commencé à assurer une présence à tous les mardis à Place Fleur de Lys dans un local qui est prêté à l'Alliance Action bénévole. Le Carrefour Communautaire a pour objectif de faire connaître les services de l'Alliance, recruter des bénévoles, offrir du soutien et de l'écoute aux individus qui souhaitent ventiler, référer les gens vers le bon organisme s'ils ont des besoins en particulier, et finalement, faire de la représentation des différents organismes de la Ville (pamphlets, affiches, etc.). Lors de ses présences là-bas, Magali rencontre plusieurs personnes qui rencontrent des situations différentes et complexes et elle essaie de leur offrir le meilleur service possible en les écoutant et en les référant vers le bon endroit. De plus, il y a plusieurs personnes qui montrent de l'intérêt envers l'implication bénévole, elle leur laisse donc sa carte pour que, lorsqu'ils seront prêts, elles puissent la contacter et elle les accompagnera dans leur processus de recherche de bénévolat.



« Nous sommes extrêmement contents des listes de noms déjà fournies. Cette nouvelle façon de recruter des bénévoles nous a permis d'offrir une formation à 14 excellents candidats à l'écoute téléphonique ! »

Johanne Perrault
(DG) de Tel-Aide

« Comme toujours, votre organisme est un partenaire fiable et efficace pour notre recrutement de bénévoles. »

James Antoine Larivière
(Coordonnateur du recrutement, expérience bénévole)
de la Société Canadienne du Cancer

Témoignages organismes

« Je peux affirmer que c'est grâce à vous que notre aide alimentaire va très bien! Merci pour votre beau travail. »

Marie-Josée Racine
(DG) du Carrefour Familles Monoparentales



Statistiques

Organismes ville seulement



Demandes de bénévoles

93 demandes de bénévoles de
47 organismes de la région



Jumelage

711 bénévoles trouvés pour combler
les postes demandés

Statistiques

Organismes au total



Demandes de bénévoles

144 demandes de bénévoles de 83 organismes de la région



Jumelage

1114 bénévoles trouvés pour combler les postes demandés



Magali Lavoie,
Responsable des services aux
organismes et à la vie associative

Semaine de l'action bénévole 2022

À l'occasion de la Semaine de l'action bénévole 2022, qui a eu lieu du 24 avril au 30 avril 2022 et qui a pour but de promouvoir l'action bénévole partout au Québec, au sein du CABC et de l'Alliance, nous avons réalisé plusieurs publications sur nos réseaux sociaux par plusieurs témoignages de différents bénévoles et partenaires de l'Alliance Action Bénévole. D'ailleurs, nous avons eu le plaisir de recevoir une vidéo très spéciale réalisée par le Maire de la Ville de Québec, Bruno Marchand, où il fait la promotion de l'action bénévole et de nos services.

BÉNÉVOLER CHANGE LA VIE!

SEMMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE
24 au 30 avril 2022

48^e ÉDITION Présentée par
Hydro Québec

fca 50 q Fédération des Centres d'action bénévole du Québec
fcabq.org
Je BÉNÉVOLE.ca

Journée internationale des bénévoles 2022

Un autre événement important lié à l'action bénévole est la Journée Internationale des bénévoles, qui vise à reconnaître l'implication de tous les bénévoles dans le monde entier et ce, au quotidien. Chaque année, la JIB se déroule le 5 décembre. Cette année au CABC, nous avons réalisé une publication sur nos réseaux sociaux pour remercier tous les bénévoles du CABC et de l'Alliance action bénévole qui s'impliquent au quotidien et qui contribuent à créer des liens dans la communauté. De plus, pour l'occasion, les membres du comité social du CABC ont organisé un brunch des bénévoles pour fêter la JIB et Noël par la même occasion. Le brunch s'est tenu le 9 décembre 2022 au Centre communautaire et culturel de Charlesbourg. Il y a environ 30 bénévoles qui étaient présents et pour l'occasion nous avons commandé du Cora. De plus, à la fin, nous avons fait une cérémonie en offrant du moût de pomme à tous les bénévoles qui étaient présents pour les remercier de leur implication bénévole. Enfin, nous avons eu la chance de recevoir l'attaché politique du député provincial Jonathan Julien qui a fait un discours. Les rétroactions des bénévoles ont été très positives, plusieurs ont mentionné qu'ils avaient beaucoup apprécié l'événement.



Soutien à la communauté : Services aux individus (suite)



Bonjour quotidien, visites/appels d'amitié

Pour nous, l'année s'est avérée problématique en recrutement de bénévoles. En effet, nous avons eu à faire face à plusieurs démissions volontaires pour diverses raisons bien personnelles de leur part. De plus, comme par le passé, nous avons eu malheureusement plusieurs décès parmi nos usagers ce qui a sans doute affecté et incité quelques bénévoles à quitter plus tôt. Nous comprenons tout à fait ces décisions que nous avons su respecter, puisque les bénévoles avaient réussi à développer d'excellentes relations et tissé de très bons liens entre eux et nos usagers, ce qui est tout à leur honneur. Bien sûr, chaque bénévole a été remercié pour le temps qu'il nous avait consacré et pour les bienfaits que cela avait pu procurer aux aînés vulnérables.

Nous sommes donc heureux de vous partager un aperçu de quelques statistiques pour vous faire part d'une certaine réalité.

Du mois d'avril 2022 à la fin du mois de mars 2023 :

- Au 1^{er} avril 2022, nous comptons 61 bénévoles jumelés à 1 ou plusieurs usagers;
- D'avril 2022 à la fin mars 2023, (22 sont toujours actifs);
- Nous constatons une diminution de bénévoles au sein du service.
- La mouvance constante dans notre équipe de bénévoles et les décès d'usagers ont entraîné par le fait même une diminution du temps accordé au bénévolat, soit 822 heures au total.

Nous espérons pouvoir augmenter notre banque de bénévoles en initiant des périodes de recrutement à plusieurs moments au cours de la prochaine année et en déployant plusieurs activités, telles que de faire parvenir par courrier des lettres personnalisées en ciblant des résidents de notre secteur, en utilisant les réseaux sociaux, en étant présents dans divers endroits publics et par diffusion sur radio communautaire. Nous comptons aussi sur "Alliance Action Bénévole". Toutes ces actions nous permettront sûrement par la suite de rencontrer des bénévoles potentiels, de créer des liens entre leurs intérêts et leurs désirs d'implication.

Merci à tous les bénévoles du service, vous faites une grande différence dans la vie d'ainés isolés.

Merci! 



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

Mars 2022 :

C'est une dame très accueillante, nous avons plusieurs points en commun dont jouer à des jeux, danser et jaser. C'est agréable de pouvoir nous distraire et rire ensemble.

J.L. bénévole

Mars 2022 :

La bénévole est formidable, j'aimerais que cela se poursuive encore très longtemps. On joue aux cartes, on a de belles discussions et je suis très heureuse d'avoir eu cette opportunité de jumelage pour des rencontres.

F.L. usagère



Josée Lessard,
Responsable des services
de soutien à domicile

Accompagnement transport bénévole

Nombre d'usagers	897
Nombre de services effectués	1032
Nombre de bénévoles	24

Le service de transport et d'accompagnement offre une réponse pertinente et efficace aux besoins de transport des personnes âgées vulnérables afin de leur permettre de recevoir les soins et les services adéquats dont elles ont besoin.

Nous avons eu l'occasion de desservir 897 usagers cette année, comparativement à 265 pour l'année dernière, et ce vers 286 destinations. Le besoin de transport autre que médical est en forte augmentation et représente pour nous un enjeu majeur. En effet, une telle augmentation n'était pas prévue et malheureusement, le recrutement de chauffeurs accompagnateurs compétents est toujours difficile.

Par ailleurs, nous constatons que nous avons de plus en plus de demandes qui nécessitent de l'accompagnement plus soutenu auprès de personnes en perte d'autonomie. Ce besoin est essentiel pour plusieurs de nos transports.

Nous espérons pouvoir compter sur l'augmentation du nombre de bénévoles dans notre banque avec la collaboration d'un comité formé de bénévoles engagés et fidèles chez nous depuis plusieurs années. Ceux-ci se déplacent dans des endroits stratégiques : conséquemment, nous arrivons à répondre à 90 % des demandes.

Nos transports sont offerts à peu de frais et comblent les besoins pour les rendez-vous médicaux et d'autres nécessités comme l'aide alimentaire, l'épicerie ainsi que les besoins dans les milieux financiers. Également, plusieurs demandes sont de nature humanitaire.

La qualité de nos services se définit par la satisfaction de nos bénévoles et des usagers qui est essentielle pour nous. Ainsi, nous sommes heureux de pouvoir compter sur un nombre important de transports réalisés. En effet, les chauffeurs bénévoles ne font qu'un transport par jour, ce qui leur permet d'offrir un temps précieux à notre clientèle pour leurs rendez-vous.

Au courant de l'été 2022, nous avons offert pendant la période des vacances le service de transport pour les rendez-vous médicaux puisque deux travailleurs de milieu ont assuré la prise desdits rendez-vous.

Cette année, nous avons fait de l'affichage dans les feuillets paroissiaux, dans deux résidences pour aînés ainsi que dans l'infolettre du secteur Lebourgneuf. Seulement deux chauffeurs à temps partiel ont été recrutés.

Nous avons offert un atelier de formation à nos bénévoles en novembre dernier. Tous étaient heureux d'être présents et de pouvoir partager entre eux leurs expériences.

D'autres rencontres sont prévues. Nous avons toujours un surplus d'appels provenant du secteur de Beauport et nous constatons une augmentation considérable provenant du secteur de Limoilou ainsi que des secteurs de Sainte-Foy et Vanier en raison du manque de bénévoles.

Cependant, le CABC travaille à soutenir les autres organismes communautaires sans pour autant négliger les services sur son territoire. L'équipe du CABC reste à l'affût sur les opportunités pour bonifier le service de mobilité aux aînés vulnérables.

Témoignages bénévoles

« J'aime redonner à la collectivité. Ça fait du bien »

Madame Lorraine Reid

« Je sais que je fais la différence pour plusieurs personnes. »

Monsieur Gérard Forget

Témoignages Usagers

« Sans Monsieur Bertrand, je ne pourrais aller à l'épicerie chaque semaine. Je suis très reconnaissante. »

Madame Louise Renaud

« Je dois me rendre à la banque alimentaire aux deux semaines, sans mon fidèle conducteur je ne pourrais m'y rendre. Merci mille fois. »

Monsieur Charles Viau

« Sans Madame Boutboul qui m'accompagne à mes rendez-vous je ne sais pas comment je pourrais faire, tellement une bonne madame. »

Madame Sergine Martin

En terminant, nous sommes appuyés par Céline, Hélène et Hervey à la réception d'appels. Nous avons quelques bénévoles qui viennent ponctuellement pour effectuer diverses tâches autour de ce service. Merci à toute l'équipe.

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 pour ainsi que nos bénévoles se sentent compétents et satisfaits.

Dépannage

Nombre d'utilisateurs	25
Nombre de services effectués	10
Nombre de bénévoles	5

Nous avons cinq bénévoles pour les demandes du service au dépannage. Le protocole a été rafraîchi. Les tâches que nous acceptons de faire ont été revues.

Le service de dépannage répond à des demandes ponctuelles telles que des réparations mineures, classement, aide informatique, etc.

Un service qui doit être revu avec l'aide de collaborateurs car c'est un service demandé de plus en plus et où plusieurs acteurs sont interpellés à jouer un rôle pour le maintien à domicile des aînés.



Chantal Rodrigue,
Responsable de
l'accompagnement-transport



Aînés-nous à vous aider!

Charlesbourg

Cathy a été absente une partie de l'année, et a quitté son poste en décembre 2022. Nous avons assuré son remplacement avec notre travailleuse de milieu « volante » et avec l'ensemble des travailleurs de milieu afin de répondre aux demandes d'aide. Nous sommes toujours en recherche d'un.e nouvel.le candidat.e dans ce secteur. Dans les deux premiers trimestres, il y a eu quelques activités de repérage dont des présences dans les parcs en été (Maurice-Lortie, Maria-Goretti, de la Montagne des Roches), des présences récurrentes au restaurant Normandin (3e Avenue Ouest) puis dans les activités de la maison de la Famille de Charlesbourg. Nous avons également recommencé nos présences aux Galeries Charlesbourg. Cathy s'est aussi investie dans des activités de la cuisine collective avec l'organisme Récupère'Action Alimentation à même les locaux du Patro Charlesbourg. Ses présences nous ont permis de rencontrer les différents partenaires porteurs de ce grand projet. De plus, il a été possible de donner des outils promotionnels et d'en déposer dans les frigos partagés de Charlesbourg. Comme ses collègues, Cathy a été participante à la Pièce de théâtre « Où sont passés mes rêves d'enfant » au Patro Charlesbourg. Elle a fait la promotion de la pièce auprès des aînés et des partenaires. En juin 2022, une distribution de rubans mauves aux Galeries Charlesbourg s'est faite, ce qui a permis d'offrir de la visibilité à la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, au CABC et au service *Aînés-nous à vous aider!*. Charlesbourg est un grand arrondissement, avec une population aînée différente d'un secteur à un autre. Les aînés rencontrés sont principalement seuls et lorsqu'ils ont une personne dans leur entourage, elle n'est pas toujours à même de pouvoir apporter un soutien significatif (à cause de problèmes de santé, mobilité, etc.). La santé mentale fait encore partie des difficultés majeures avec laquelle les aînés vivent, cela a souvent un impact sur l'aide que nous pouvons leur offrir tant il est difficile de pouvoir les mobiliser vers les solutions proposées. Les démarches sont généralement plus longues et peuvent impacter le temps disponible pour d'autres actions par les intervenants. Hormis les références vers l'accompagnement transport, les

références offertes aux aînés du territoire se tournent vers les appels d'amitiés. Les femmes, généralement, vivent encore les conséquences de la pandémie et cherchent des solutions à leur isolement. L'habitation est le deuxième besoin exprimé et nécessite énormément d'énergie pour trouver des solutions qui peuvent être abordables pour les aînés, sans oublier que plusieurs demandes aboutissent à des trous de services : c'est notamment le cas lors des accompagnements à déménager (faire des boîtes, sortir des meubles, etc.).



Cathy Potvin et Fidji
Travailleuse de milieu

Limoilou

Gabriel est arrivé à titre de nouveau travailleur de milieu au CABC en septembre 2022 pour prendre la relève dans le territoire de Limoilou. Il tient par ailleurs à remercier chaleureusement ses collègues des autres secteurs qui ont pallié l'intérim. C'est avec beaucoup d'entrain et de créativité qu'il s'est lancé dans cette aventure, réactivant des liens avec divers partenaires et multipliant les présences, activités collectives et représentations afin de rejoindre le plus d'aînés possible. Il a notamment été présent dans trois centres communautaires, trois restaurants locaux, une banque alimentaire et un centre commercial en plus de faire des représentations dans quelques immeubles pour aînés, de faire un porte-à-porte et de faire une tournée de pharmacies.

Le travailleur de milieu a aussi pu rencontrer le député de Jean-Lesage, M. Sol Zanetti et les conseils des différents quartiers composant son territoire. Ces élus ont montré une grande ouverture face aux divers enjeux rencontrés par Gabriel dans Limoilou et se sont tous dit prêt à collaborer au besoin.

À travers tout cela, Gabriel a accompagné plus de 65 usagers vivant des problématiques diverses. Il observe des enjeux divers, mais les problématiques de santé mentale, d'accès au logement, de santé physique, de transport et de sécurité alimentaire ont été particulièrement importantes cette année. Par ailleurs, un espace de discussions en matière de transport, un des principaux trous de service du secteur, a été mis en place avec la collaboration d'Anabelle Lajoie (anciennement TM Contrefort) et de partenaires du projet De chez nous à chez vous. Le travailleur de milieu est aussi inscrit sur des tables de concertation touchant la maltraitance et la sécurité alimentaire, même s'il n'a pas encore pu siéger sur cette dernière.

Gabriel a pu participer à plusieurs formations dans ses premiers mois. En effet, il a tout d'abord reçu une formation d'entrée en emploi qui lui a permis de mieux comprendre et intégrer le rôle d'ITMAV de la part de sa collègue Ève-line Proulx (TM Des Châtel). Il a également participé à une formation du centre de prévention du suicide, une formation sur le fait de rester serein avec ses clients les plus difficiles et une formation d'équipe sur la tendresse organisationnelle. Il a aussi fait des présences de milieu avec une collègue pour se perfectionner dans ce domaine et a assisté à un salon des partenaires en santé mentale pour mieux connaître cette réalité.

Le travailleur de milieu aborde la prochaine année la tête remplie de projets pour rejoindre les aînés de Limoilou. Il souhaite développer ses connaissances, continuer à former de beaux partenariats et maintenir une présence soutenue dans le milieu. Évidemment, il est prêt à faire face aux défis et à avancer, un sourire à la fois.



Gabriel Rémillard-Vigneault
Travailleuse de milieu

Beauport (avril à décembre 2022)

L'année 2022-2023 s'est déroulée dans la continuité des actions de l'an passé, avec toutefois une hausse significative de 50 % du nombre de références reçues. Cette hausse s'explique notamment par le transfert de demandes de la travailleuse de milieu du secteur Vieux-Moulin de Beauport et de plusieurs nouvelles références provenant de l'AQDR, du CAB Aide 23 et du CIUSSS via le 811. La taille du territoire de Beauport suffit à elle-même pour apporter des nouvelles demandes au travailleur de milieu.

Durant les périodes plus creuses, le travailleur de milieu a diversifié légèrement ses présences de milieu, par exemple au lieu de mettre tous ses efforts à la distribution alimentaire à Entraide Agapè, il a effectué plus d'actions significatives dans la distribution alimentaire du Vieux-Bourg. Il s'est rapproché également de l'organisme RE-FA-VIE qui organise un café-rencontre hebdomadaire avec d'anciennes participantes du cercle de fermières. Enfin, pour terminer avec les présences de milieu, Yannick a participé à l'activité ON JASE-TU, qui a eu lieu le 4 juin dernier et qui a réuni pas loin de 100 aîné(e)s.

Le secteur de Beauport est un territoire en effervescence pour tout ce qui attire aux échanges entre partenaires et Yannick a multiplié les concertations, que ce soit sur

la fracture numérique, l'habitation, la maltraitance, ainsi qu'avec l'équipe du CLSC de Montmorency.

Yannick a également accompli des interventions dans les logements gérés par Action-Habitation ainsi que l'OMHQ sur le secteur de Beauport dans l'objectif de faire connaître ses services. Il est allé à la rencontre de nouveaux organismes tels que l'Odyssée Bleue Inc., le centre de jour Feu Vert et les Filles d'Isabelle, que ce soit pour animer l'activité autour de la maltraitance « Ce n'est pas correct » ou pour distribuer des objets promos.

Les demandes principales reçues sur le territoire de Beauport sont en lien avec les demandes d'accompagnement-transport, demandes qui ne peuvent pas toujours être répondues à cause notamment du manque de bénévoles pouvant offrir ce service sur le territoire. En deuxième, on retrouve toutes les questions autour du logement, que ce soit la recherche, l'aide au déménagement ou l'insalubrité. Là encore, il existe un trou de service à Beauport pour combler des besoins souvent offerts grâce à la présence de bénévoles.

Mise à part son travail sur le territoire de Beauport, Yannick a également participé à la réalisation de 13 émissions de radio sur les ondes de CKIA 88.3 FM, dont 4 émissions spéciales devant public, par exemple à la résidence Cardinal-Vachon, sur le thème de la spiritualité.



Yannick Pavard
Travailleur de milieu

Beauport (janvier jusqu'à maintenant)

La nouvelle travailleuse de milieu, Amélie Tremblay, est entrée en poste au début de l'année 2023. Elle a pu côtoyer Yannick pendant presque un mois avant qu'il ne quitte le CAB, et pendant ce temps, elle a su profiter de ses connaissances du territoire et de ses enjeux afin de bien se préparer.

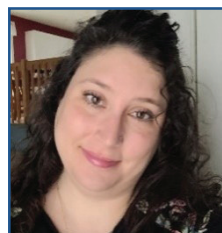
Amélie était auparavant travailleuse de milieu sur la Côte-de-Beaupré, et l'avait aussi été à la fin de ses études en technique d'éducation spécialisée en 2017 pour les enfants dans une communauté autochtone anglophone dans le Nord du Québec. Elle travaille avec la clientèle aînée et vulnérable depuis plus de 10 ans : elle était agente d'indemnisation à la SAAQ pour les personnes accidentées de 65 ans et plus et pour les personnes considérées inaptes à tout emploi, et elle a travaillé quelques années comme interve-

nante dans un CHSLD, plus précisément sur des unités de résidents ayant été institutionnalisés à cause de problèmes de santé mentale et des unités prothétiques dites « milieux de vie » auprès des personnes âgées atteintes de troubles neurocognitifs, en perte d'autonomie et présentant des troubles de comportement.

Dans les deux premiers mois suivant son arrivée, elle a suivi la formation nécessaire afin d'élargir ou de consolider ses connaissances. Elle a rapidement su se familiariser avec l'équipe des travailleurs de milieu, qu'elle avait préalablement rencontrée quelques mois auparavant pendant une communauté d'apprentissage. C'est lors de cet événement qu'Amélie a su qu'elle voulait travailler pour le CAB!

Elle a officiellement pris ses fonctions à la fin février. Le nombre d'accompagnements et d'interventions entre février et mars est passé de 8 à 55. Elle a commencé à rencontrer des partenaires précieux tels que le CAB Aide23 et Le Pivote, a participé au groupe privilégié d'interventions (GPI) sur la maltraitance du territoire Orléans et à la table de développement local de Beauport, a créé une nouvelle collaboration avec l'organisme L'Odyssée Bleue Inc., s'est inscrite et a participé à quelques formations dont une sur l'accumulation compulsive et l'encombrement, et elle compte bien continuer sur cette lancée. Effectivement, dans les mois à venir, elle participera à d'autres tables et comités sur divers enjeux tels que l'itinérance ou la santé mentale, et son plan d'action prévoit d'autres belles rencontres et collaborations possibles, ainsi que des présences de milieu dans des commerces essentiels.

Des défis seront sans aucun doute rencontrés pendant son parcours à venir, mais Amélie est pleine d'énergie et totalement prête à les affronter avec le sourire!



Amélie Tremblay
Travailleuse de milieu

Secteurs de Vanier/Duberger-Les Saules

La travailleuse de milieu de Vanier/Duberger-Les Saules a terminé l'année 2021-2022 avec l'espoir de retrouver un semblant de normalité et de multiples occasions d'aller à la rencontre des aînés. On peut dire que son souhait a été comblé puisque l'année 2022-2023 a justement été marquée par un retour à un contexte un peu plus normal et similaire d'avant pandémie. Marie-Pier en a donc profité pour maximiser son temps sur le terrain en étant notamment présente à la distribution alimentaire de Duberger-Les Saules, à l'Espace communautaire Desjardins (café-citoyen et activités de la programmation communautaire), au centre commercial Place Fleur de Lys et au McDonald's de Vanier. Ces présences récurrentes lui ont permis d'être davantage connue des aînés qui fréquentent ces lieux en plus de constater que ceux-ci faisaient la promotion de ses services dans leur entourage respectif.

La travailleuse de milieu apprécie également le dynamisme et la synergie qui règnent entre les différents partenaires du milieu et qui donnent naissance, année après année, à de belles initiatives concertées. La Maison des jeunes L'Antidote l'a d'ailleurs approchée pour cibler des aînés qui ne reçoivent pas ou peu de visites lors du temps des Fêtes afin que les jeunes leur confectionnent une carte personnalisée. En plus d'amener un peu de réconfort, ce projet se veut une occasion de sensibiliser les jeunes sur diverses réalités humaines. Un autre projet qui tient particulièrement à cœur la travailleuse de milieu est celui du Noël réconfort. Organisée en collaboration avec les agentes du quartier, la deuxième édition de cette activité a permis de rassembler une vingtaine de citoyens à l'Espace communautaire Desjardins. Au menu : dîner traditionnel de Noël, chansonnier, jeux, bingo et cadeaux !

Bref, ces différentes actions ont permis à Marie-Pier d'entrer en contact avec plusieurs aînés. Les besoins exprimés étaient principalement liés au déclin de la santé globale menant à une perte de mobilité et d'autonomie fonctionnelle, au faible réseau de soutien (social, émotionnel, informationnel), à l'isolement et à la solitude en raison du peu d'opportunités de participation sociale et à la précarité financière réduisant l'accessibilité à des services et des ressources. Elle a également été témoin du grand découragement de bien des aînés quant aux délais d'attente dans la plupart des ressources et la complexité des démarches, particulièrement avec le réseau de la santé et les services gouvernementaux.

Marie-Pier entame donc sa septième année comme travailleuse de milieu avec le même enthousiasme qu'à ses débuts. Étant maintenant la doyenne de l'équipe de travailleurs de milieu, elle se fera le devoir de faire profiter son expérience à ses collègues. Elle souhaite également poursuivre le travail accompli sur son territoire en réalisant davantage d'activités pour augmenter sa visibilité. Bien qu'elle a la chance d'être dans un milieu dynamique, il n'en

demeure pas moins qu'il existe plusieurs trous de service. Elle entend continuer son travail de sensibilisation en rapportant la réalité terrain dans l'espoir de voir se développer d'autres belles initiatives pouvant répondre aux besoins des aînés du secteur.



Marie-Pier Trudel
Travailleuse de milieu



ESPACE COMMUNAUTAIRE DESJARDINS
5720, BOUL. DE L'ORMIÈRE

CAFÉ CITOYENS

Horaire des agentes

Service	Travailleuse	Horaires
COMITÉ AÎNÉS	Marie-Pier Trudel Agente de milieu	Mardi 9h30 à 11h30
AGENTE DE MILIEU	Mathilde Picard-Dufour Agente de milieu	Mardi 12h à 14h
BRIGADE CITOYENNE	Éloïse Brault Brigade citoyenne	Jeu. 9h30 à 12h
EMPLOI	Natalie Tremblay Agente à l'emploi	Jeu. 15h à 16h30
AGENTE DE MILIEU	Audrey Couture Agente de milieu	Vend. 9h30 à 12h

Loretteville/Saint-Émile/Lac-St-Charles

Keven Bouchard est un travailleur de milieu qui s'est investi de manière considérable dans son travail en Haute-Saint-Charles. Au cours des derniers mois, Keven a multiplié les présences sur le terrain dans différents lieux de la région. Il a ainsi effectué des présences de milieu au Valentine, au

parc Jean-Roger-Durand, aux quilles du Lac-Saint-Charles, auprès des bénévoles de popotes roulantes et multi-service, et a offert un service d'accompagnement transport pour des rendez-vous médicaux, permettant ainsi d'aller à la rencontre d'aînés malgré les mesures de confinement encore partiellement en vigueur.

Keven a également réalisé une tournée des commerces de proximité de la Haute-Saint-Charles, visitant des dépanneurs, des petits commerces de souliers ou encore de scrapbooking. Il a également fait du porte-à-porte dans le secteur de Loretteville et dans celui de St-Émile, rencontrant ainsi de nombreux résidents pour mieux comprendre leurs besoins et leurs préoccupations.



Keven a établi des collaborations fructueuses avec plusieurs organisations locales, dont La maison de la famille, le Centre Appui Réseau-Aîné, l'accueil St-Ambroise, le cercle des fermières de St-Raphaël, la Ligne aide-abus-aîné, l'IRDPO, Joëlle Richard (intervenante pivot en maltraitance), la coop d'initiation en entrepreneuriat collectif, le Centre jeunesse emploi et la Fondation Cap-Diamant. Il a également organisé des rencontres avec des partenaires importants tels que le Bail, la FECHAQC, l'IRDPO, Autonomie, Homme-Québec, L'Interligne, Action-Habitation, le curateur publique, la bouchée généreuse, l'Amarrage, Artère, et Sortir de l'ombre.

En plus de sa participation active aux tables ANV de Loretteville et des partenaires du Lac-Saint-Charles, Keven a également participé à la table en co-développement de Loretteville. Il a en outre contribué à la réalisation d'un kiosque en collaboration avec la travailleuse de milieu de Neuchâtel-Est/Lebourgneuf/Des Châtels dans l'organisme Amélie et Frédéric.

Keven a participé à de nombreux événements, notamment à la journée des partenaires d'Alzheimer et sur la diversité sexuelle. Il a également suivi une formation sur la prévention du suicide, ce qui lui a permis de développer des outils d'intervention pour les situations d'urgence et d'accroître sa sensibilité pour détecter des situations à risque.

Enfin, Keven a également travaillé sur ses compétences

interpersonnelles, notamment en participant aux ateliers *Toastmaster*. Il a également produit une émission de radio pour sensibiliser le public à son travail de milieu et aux enjeux auxquels sont confrontées les personnes qu'il accompagne.

En somme, Keven Bouchard est un travailleur de milieu engagé et dévoué qui a su bâtir des ponts entre les différents acteurs de la communauté de Haute-Saint-Charles. Grâce à son travail, il a permis d'améliorer la qualité de vie de nombreux résidents.



Keven Bouchard
Travailleur de milieu

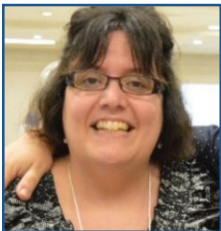
Neuchâtel-Est/ Lebourgneuf /Des Châtels

Ce territoire est vraiment diversifié au niveau de la défavorisation sociale et matérielle et on remarque une certaine concentration de résidences privées d'habitation. Cette année, malgré le déconfinement, plusieurs aînés ont choisi de rester confinés, par choix ou par pression sociale. La présence accrue d'un déconditionnement chez les aînés au niveau de leurs capacités et aptitudes physiques, cognitives et sociales ont eu probablement un impact en raison du manque de stimulation, mais, surtout, en raison du manque d'interactions sociales. Notre travail de repérage s'est effectué davantage auprès des partenaires, surtout via des contacts avec les acteurs et intervenants dans le milieu ainsi que par la distribution de dépliants et de documents explicatifs. Ève-Line a fait également des représentations directement dans les organismes, mais aucune présence de milieu n'a été réalisée à répétition cette année. Ève-Line note qu'il y a eu une augmentation du niveau de méfiance chez les personnes aînées et parfois le lien de confiance était donc plus difficile à créer, ce qui explique ses choix d'intervention. L'âge des personnes aînées référées se situe entre 60 et 70 ans, et une légère augmentation des demandes provenant de personnes s'identifiant au sexe masculin a été constatée. Ève-Line est heureuse de la





très grande facilité à créer des liens, à développer des partenariats et à trouver les bonnes ressources pour répondre aux besoins des personnes âgées. Elle a pu nommer aux différentes instances les enjeux vécus par les aînés de son secteur et de l'ensemble de ces collègues. L'accompagnement d'aînés lors de situations multi problématiques (maltraitance/très longs délais d'attente au CLSC/trous de services) et défense de leurs droits a été pour Ève-Line un enjeu important et elle a pu les relever en discutant avec son réseau de contacts. Pour la prochaine année, elle compte poursuivre ses relations avec divers partenaires, dont les entreprises de service de proximité (pharmacies, cafés, boulangeries et services publics) et réaliser des présences comme la réalisation de stands d'information lors des distributions alimentaires chez Amélie et Frédérick, de l'accueil St-Ambroise (Fondation Partage chrétien) et au IGA Chauveau. Nous tenterons diverses séances de porte-à-porte dans les secteurs Des Châtel et dans un secteur ciblé de Neufchâtel-Est, puis Lebourgneuf.



Ève-Line Proulx
Travailleuse de milieu

Saint-Roch / Saint-Sauveur

Marianne Weisnagel s'est jointe à l'équipe des travailleurs de milieu du CABG en novembre 2021. Ainsi, l'année 2022-2023 en fut une de véritable intégration pour elle dans son secteur de la Basse-Ville. Par la concrétisation de ses actions sur le territoire, elle a su se tailler une place parmi la grande toile d'organismes et d'intervenants œuvrant également dans St-Roch, et c'est un défi qu'elle continuera de relever dans l'année à venir. Pour ce faire, Marianne a d'abord rencontré l'organisatrice communautaire de son territoire avec qui elle a pu cibler les secteurs les plus isolés et les modes d'actions à privilégier, dans le but de répondre au mandat d'ITMAV tout en tenant compte du travail des autres intervenants pour agir en collaboration et ne pas dé-

doubler les services. Notamment, plusieurs échanges ont eu lieu avec l'équipe de Gériatrie sociale du Service amical Basse-Ville pour clarifier les rôles de chacun et développer une complémentarité. Une belle complicité s'est aussi installée avec plusieurs intervenants des logements sociaux de la Basse-Ville (OMHQ, Action-Habitation, etc.). D'ailleurs, avec l'aide de ces derniers, la travailleuse de milieu a pu réaliser des porte-à-porte et des café-rencontres dans trois immeubles cette année, afin d'aller y présenter ses services d'aide.

La création, le développement et le maintien des liens avec les partenaires du territoire passent aussi par les représentations dans les commerces et les organismes communautaires. Ainsi, c'est plus d'une quinzaine de commerces qui ont été rencontrés afin de présenter le travail de milieu aux employés présents et fournir du matériel promotionnel à distribuer aux clients au besoin. Cela a notamment débouché sur quelques références d'un pharmacien attentif et bien sensibilisé aux enjeux des aînés. Quant aux organismes communautaires, c'est plus d'une dizaine avec qui des liens ont été créés dans la même visée. La travailleuse de milieu a également pu réaliser une présentation du mandat d'ITMAV à l'équipe SAPA du CIUSSS de son secteur, puis un kiosque informatif *Aînés-vous à vous aider!* à la Fête des Voisins de Saint-Sauveur avec l'aide de sa collègue de Charlesbourg Nord. La travailleuse de milieu avait d'ailleurs participé à l'organisation de cette Fête des Voisins pour s'assurer de l'accessibilité de l'événement pour les personnes âgées et/ou à mobilité réduite.

Finalement, des collaborations ont aussi eu lieu avec l'ITMAV de Saint-Sauveur, le policier communautaire, puis le Service d'entraide Basse-Ville et son approche Voisins Solidaires qui a entre autres permis d'offrir des cartes de Noël à une dizaine d'usagers plus isolés et référés par la travailleuse de milieu, afin de leur procurer une petite touche de douceur pour le temps des Fêtes.

Ensuite, les présences de milieu sont une autre méthode employée par les ITMAV pour faire du repérage. Cette année, Marianne a entre autres entamé des présences régulières au Café Van Houtte St-Roch, au Centre communautaire L'Amitié et aux distributions alimentaires de la Saint-Vincent de Paul de son quartier. Elle s'est aussi





assurée de faire quelques présences ponctuelles au Service amical Basse-Ville et dans un HLM de St-Roch.

Un autre chapeau des travailleurs de milieu est la concertation. Marianne a participé encore cette année aux rencontres biennuelles de la Concertation des organismes Aînés de la Basse-Ville, concertation qui a notamment débouché sur la création d'un tout nouveau Comité transport Basse-Ville pour les aînés dans lequel elle s'est impliquée également. D'ailleurs, de beaux projets sont présentement en développement pour répondre à certains trous de services que peuvent vivre les personnes aînées au niveau du transport. Marianne continue également à participer au besoin à la Concertation Saint-Sauveur qui regroupe un très grand nombre de partenaires de la Basse-Ville et qui diffuse des courriels hebdomadaires riches en informations locales pertinentes, que ce soit des activités ou des ressources.

Au niveau de la formation continue, l'ITMAV a participé cette année à une formation de trois jours, donnée par le Centre de prévention du suicide et intitulée « Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques », puis à 7h de formation sur « L'intervention en situation de crise » donnée par le Centre de Crise de Québec. Un autre exemple de formation suivie est « Les droits, recours et responsabilités en maison de chambres », par le Comité Maison de chambres de Québec.

Finalement, la travailleuse de milieu s'est impliquée dans deux nouveaux mandats au sein du CABC cette année. D'abord, le Comité social qui organise diverses activités pour offrir des moments de légèreté aux employés, favoriser un sentiment d'appartenance au CABC et permettre une reconnaissance des employés et des bénévoles. Ensuite, la planification et l'accueil d'invités lors des rencontres des travailleurs de milieu, visant à approfondir leurs connaissances des différentes ressources du territoire et développer

ou maintenir des partenariats avec des acteurs clé. Cela a notamment donné lieu à des périodes d'échange avec La Bouchée Généreuse, une agente du Curateur Public et des représentants des organismes Hommes-Québec et Auto-homme.

Au fil de ses interventions, Marianne a pu percevoir dans St-Roch une instabilité résidentielle marquée et de plus en plus visible par la présence de personnes sans domicile fixe, puis, comme pour tout autre secteur, un contexte d'inflation ayant aggravé l'insécurité financière et alimentaire chez une grande partie de la population déjà vulnérabilisée. Les travailleurs de milieu étant leurs propres outils de travail en relation d'aide, Marianne continuera donc également de prendre soin d'elle-même et de ses collègues pour arriver à mieux faire face au sentiment d'impuissance qui peut survenir dans un contexte de trous de service et de grande détresse humaine. Pour la suite, la travailleuse de milieu a comme plans de multiplier ses présences de milieu et activités collectives afin de rejoindre plus directement les personnes isolées dans leurs milieux et accompagner davantage d'aînés du quartier St-Roch.



Marianne Weisnagel
Travailleuse de milieu

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

La dernière année a été bien remplie, la travailleuse de milieu a effectué plusieurs activités de repérage et tenté de nouvelles approches. Étant donné le nombre restreint de lieux de rencontre et de rassemblement au nord de ce territoire, ses activités ont été adaptées. Elle allait souvent directement au domicile des aînés, mais elle travaillait autant avec des collaborateurs. Cassandra été présente entre autres dans diverses habitations à loyer modique du nord de Charlesbourg. Cette démarche a suscité une grande visibilité des services du CABC. Les demandes d'accompagnement ont été très nombreuses cette année. Outre les séances de porte-à-porte, elle a organisé des cafés-rencontres dans les salles communautaires des immeubles qui lui ont permis des résultats intermédiaires. En juin 2022, elle a fait la distribution de rubans mauves pour sensibiliser à la journée sur la lutte à la maltraitance faite aux aînés. Sinon, tout le long de l'année, Cassandra a fait la distribution d'outils promotionnels sur le territoire (bureaux municipaux, bibliothèques, restaurants, cafés, épiceries, pharmacies, dépanneurs et autres services de proximité). Elle a également fait des présences dans quelques lieux de prise de repas rapide, le parc des Moulins, elle a

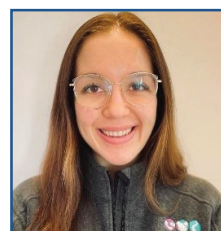
réalisé un stand au Métro Plus Alimentation Dubuc. Elle a utilisé des moyens traditionnels de communication comme par exemple des publications dans le feuillet paroissial Bon-Pasteur, des publications mensuelles dans le journal municipal de Lac-Delage, sur le Facebook de la municipalité de Stoneham-et-Tewkesbury, le tout pour mettre en lumière l'offre de service ITMAV.

Ces représentations ont un impact sur nos services et auprès de divers partenaires. Par la force des choses, cela lui permet également d'entrer en communication avec des personnes vulnérables. Le repérage passe par la collaboration de divers collaborateurs. Cassandra s'est créé un outil de présentation expliquant en profondeur le rôle du travailleur de milieu ITMAV. Ainsi, elle l'a offert aux Chevaliers de Colomb du territoire de Notre-Dame-des-Laurentides. Avec d'autres partenaires, Cassandra a été présente aux scénettes « Où sont passés mes rêves d'enfant » : Cassandra a fait de la promotion auprès des aînés rencontrés. Également, Cassandra a participé aux émissions de radio CKIA 88.3 « La parole aux aînés » dont 3 émissions avec son collègue Yannick.

Finalement, la travailleuse de milieu est fière de ses activités et des relations avec les partenariats du milieu qui ont été fortifiés au fil de l'année. Cassandra a été en mesure de mettre de l'avant le service ITMAV et donner une grande visibilité à l'accompagnement qu'elle offre. Elle est fière des suites sur le déploiement et la reconnaissance de son travail. Cassandra a travaillé avec des bénévoles impliqués et elle souhaite les valoriser pour le travail et les résultats obtenus. Merci à tous les partenaires et vigiles impliqués.



Cassandra a quitté ses fonctions en novembre dernier pour l'atteinte de nouveaux défis. Le remplacement s'est fait par l'ensemble de l'équipe, le temps de trouver un.e nouvelle intervenant.e ITMAV. Pour l'an prochain, nous allons poursuivre les activités entreprises et ce tout en actualisant nos relations dans le milieu.



Cassandra Goulet
Travailleuse de milieu

Contrefort

Comme vous vous souvenez, Annabelle est la travailleuse attitrée pour le surcroît de travail de ses collègues dans les autres secteurs. Cette année, Annabelle a eu la chance d'avoir plusieurs mandats connexes à son rôle de travailleuse de milieu. Entre autres, pensons à la responsabilité des communications, l'inventaire des outils promotionnels, l'intervention auprès des aînés en habitation à loyer modique (HLM) avec le projet De Chez Nous à Chez Vous dans Limoilou, des concertations dans Beauport, des représentations sur les services *Aînés-nous à vous aider!* dans le secteur de Charlesbourg, l'aide à l'organisation du 30e du CABQ et l'aide à l'organisation de la semaine de festivités entourant les 15 ans d'*Aînés-nous à vous aider!*. En plus de tout cela, Annabelle a aussi été co-animatrice des dernières émissions de radio en compagnie de Yannick et a accompagné Marie-Pier dans la présentation du rôle de travailleur de milieu auprès des étudiants de la formation continue du Cégep de Ste-Foy. Toute qu'une année!

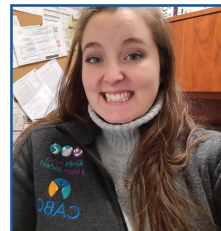
Comme vous vous en doutez probablement, il aurait été impossible pour Annabelle de faire toutes ces réalisations sans l'aide d'une seconde ITMAV Contrefort. C'est à ce moment où France Baillargeon fait son entrée dans l'équipe des travailleurs de milieu. Ses connaissances dans plusieurs domaines (santé mentale, secteurs de la ville, ressources communautaires) font d'elle un atout précieux pour le maintien d'un service de qualité pour les personnes aînées que qu'elles rejoignent.

De plus, durant une partie de l'année 2022, Annabelle a assuré le contrefort du secteur de Limoilou, où elle a pu participer à de nombreuses occasions d'implication. Notamment, elle a participé à la concertation sur la fermeture temporaire du IGA Pierre-Jobidon durant le printemps et l'été 2022 afin que les aînés aient le moins de freins possibles pour accéder aux ressources alimentaires. Aussi, en juin 2022, elle a animé une pièce de théâtre dans le but de sensibiliser les aînés de Limoilou à la maltraitance. Lors de cet événement, ce sont une trentaine de personnes de plus de 50 ans qui étaient présentes. Toujours à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, Cassandra et Annabelle ont distribué plus de 50 rubans mauves, symbole représentant la cause, au Carrefour Charlesbourg.

Annabelle s'est aussi formée et sensibilisée sur plusieurs domaines. Spécialement, elle a participé au forum Vivre et Vieillir à Québec qui s'est tenu au palais Montcalm et dont plusieurs acteurs clés de la Ville ont également assisté. Elle a aussi assisté au 2ième forum sur l'inclusion sociale des personnes aînées et à plusieurs formations sur la bienveillance et la tendresse organisationnelle.

Au total, ce sont 83 personnes accompagnées, 127 références auprès d'organismes partenaires et plus de 117 heures d'intervention qui ont été faites par Annabelle, sans

compter ses heures de repérage et de présence de milieu sur les différents territoires.



Annabelle Lajoie
Travailleuse de milieu

Contrefort 2

C'est avec le même enthousiasme qu'en tant que travailleuse de milieu, France maintenu pendant la dernière année, son implication au sein de la merveilleuse équipe du CABQ et plus particulièrement celle du programme *Aînés-nous à vous aider!*. Son mandat a consisté grosso modo à prendre le relais lorsqu'un/e collègue a eu besoin d'un coup de pouce pour traiter un nombre élevé de demandes et aussi à répondre présente lorsque suite à un départ ou à une absence temporaire, un secteur s'est retrouvé sans TM. Les besoins auxquels elle a tenté de répondre sont vastes et vont de l'isolement social à des situations inquiétantes et parfois même dramatiques au plan habitation, financier,

familial et/ou médical; son travail a été inspiré par des valeurs basées essentiellement sur l'entraide entre collègues et collaborateurs du milieu et par-dessus tout, par le désir d'apporter une contribution, si petite soit-elle, à l'amélioration du bien-être des aînés/es. France est très reconnaissante d'avoir pu mettre l'épaule à la roue de la mission du CABG et elle espère continuer de travailler avec ses coéquipiers encore longtemps!



France Baillargeon
Travailleuse de milieu

Soutien clinique aux travailleurs de milieu

Avec l'augmentation de la complexité des situations et des besoins, il est devenu assez évident qu'il était important de trouver une façon de soutenir les travailleurs de milieu dans l'exercice de leurs fonctions. Fortes de leur expérience respective, le CABG a donc décidé de mandater les travailleuses de milieu, Ève-Line Proulx et Marie-Pier Trudel, à agir à titre de co-cheffes au soutien clinique des travailleurs de milieu du CABG. Par le biais de différentes activités, le soutien clinique vise à développer les compétences de l'équipe et à améliorer les interventions. Le soutien clinique offert au CABG se décline en un ensemble d'activités individuelles ou de groupe.

Sur le plan individuel, les co-cheffes sont disponibles pour des consultations individuelles dont l'objectif est d'offrir de l'écoute, de la motivation, de la validation et des conseils. Ainsi, les travailleurs de milieu peuvent faire appel à elles afin de se faire aider dans l'exercice de leur rôle. Depuis le 10 octobre 2022, 27 demandes de consultations individuelles ont été faites pour un total de 13,75 heures. La grande majorité de ces demandes avaient pour but de discuter du rôle et des limites du mandat auprès des aînés et des partenaires, des trajectoires de services principalement dans le réseau de la santé et de la gestion de l'inconfort et du sentiment d'impuissance.

Les co-cheffes sont également responsables de préparer et d'animer une rencontre mensuelle de concertation clinique. Lors de ces rencontres, les travailleurs de milieu sont invités à partager sur les enjeux vécus dans l'exercice de leur mandat. Les co-cheffes en profitent également pour transmettre de l'information à l'équipe, sensibiliser à des problématiques et partager des outils pratiques pour bien encadrer les interventions de l'équipe. Ces moments d'échanges et de réflexion permettent aux intervenants de développer leur capacité de prise de décision et d'agir dans le respect des finalités du programme ITMAV.

Bref, les co-cheffes au soutien clinique sont très fières de pouvoir contribuer à soutenir leurs collègues dans l'exercice de leur rôle et par le fait même, à améliorer la qualité des services dispensés par l'équipe.

Ève-Line Proulx et Marie-Pier Trudel, co-cheffes clinique

Formation offerte à l'équipe permanente



Nombre d'heures de formation

Le CABG est fier de permettre à son équipe de bonifier leurs connaissances en offrant la possibilité de suivre certaines formations au cours de l'année. Voici quelques formations qui ont été suivies au courant de l'année :

- Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques – Centre de prévention du suicide de Québec
- Gestion des bénévoles
- Formation en ligne sur la vieillesse
- Formation sur la protection des personnes vulnérables
- Formation sur l'éthique.
- Etc.

Grâce au soutien financier de Services Québec (Centre local d'emploi), nous avons également offert une formation sur la tendresse organisationnelle. Voici le descriptif de cette captivante et pertinente formation :



« Cette formation nous instrumente pour prévenir, dépisiter et contrer l'infiltration insidieuse de la détresse dans nos relations au travail. Elle fait le point sur certaines dynamiques auxquelles il nous arrive, parfois bien malgré nous, de participer ou que nous subissons et qui affectent la qualité de nos rapports. Elle permet aussi de décoder les besoins qui se trouvent derrière nos comportements pour pouvoir mieux les comprendre et les satisfaire dans le cadre d'une responsabilité équitablement partagée. Enfin, elle cible les moyens qui nous permettent de cultiver ou de revenir à la tendresse dont nous avons tous besoin pour bien vivre et parfois pour survivre dans des contextes de travail exigeants. »

Merci! 

Un merci tout spécial à Mme Michelle Lefebvre, formatrice, pour son ouverture et son accompagnement.

De façon globale, l'organisme a offert de la formation à son équipe permanente à la hauteur de 910 heures au cours de la dernière année (ce qui inclut la formation à la tâche des nouveaux collègues).

Le tricoDON édition 2022

Pour la 4^e année consécutive et pour une 5^e édition, le CABC a organisé l'activité tricoDON, avec les mêmes objectifs à savoir réduire l'isolement social des aînés, valoriser leur rôle dans la société tout en tricotant pour une cause. Cette année encore, nous avons distribué l'ensemble des projets à 4 organismes communautaires : RE-FA-VIE (Beauport), RAFAL (Lac-Saint-Charles), Accueil St-Ambroise (Loretteville) et le Patro Roc-Amadour (Limoilou), touchant ainsi un total de **750 familles**.

Durant la période visée, à savoir du 1^{er} octobre au 5 décembre 2022, ce sont **2173 projets** qui ont été distribués, soit **25 % de plus que l'an dernier, grâce aux 230 tricoteuses** (dont 2 tricoteurs) bénévoles (90 % avaient plus de 50 ans).

Pour la première année, nous avons ajouté plusieurs activités en présentiel en plus des distributions de laine à domicile : une distribution au centre Mgr-Marcoux suivie de deux tricot-rencontres ainsi qu'une activité finale qui a été diffusée en direct sur Facebook le 4 décembre 2022. Ces activités ont permis de rassembler une centaine de tricoteuses.

La réussite du projet a été réalisée grâce à l'appui financier et des dons de laines de plusieurs partenaires : des députés fédéraux (Pierre-Paul Hus, Julie Vignola), de la caisse Desjardins des Rivières, de la fondation FAIS ainsi que des magasins de laines : Point Mousse, Cœur de Mailles, P'tit bout de laine ainsi que Fabricville.

Plusieurs résidences ont également participé au projet cette année : Chambrière de Vanier (Vanier), Le Marc-Aurèle (Lebourgneuf), Jazz Lebourgneuf (Lebourgneuf), Manoir de Lorette (Loretteville), Manoir de l'Ormière (Neufchâtel), Manoir et Jardins des Pionniers (Ancienne-Lorette), Le long des Berges (Limoilou) ainsi que la résidence Vice Versa à Vanier.

Pour mener à bien l'activité, nous avons pu compter sur une équipe d'une quinzaine de bénévoles, que ce soit pour des appels téléphoniques (Lucie Lavoie), des visites dans les résidences (Line Gagné), des livraisons (Gisèle Asselin, Josée Ferland, Lucie Lavoie) ou lors des distributions auprès des organismes (Elizabeth Paris).

Une édition 2023 verra le jour grâce à l'appui financier du Programme Action Aînés du Québec (PAAQ).

Toutes les informations sur la prochaine édition du TricoDON se retrouvent sur notre site Web au :

 www.tricodon.org 



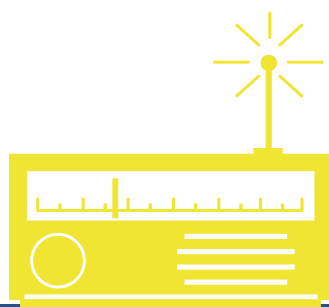
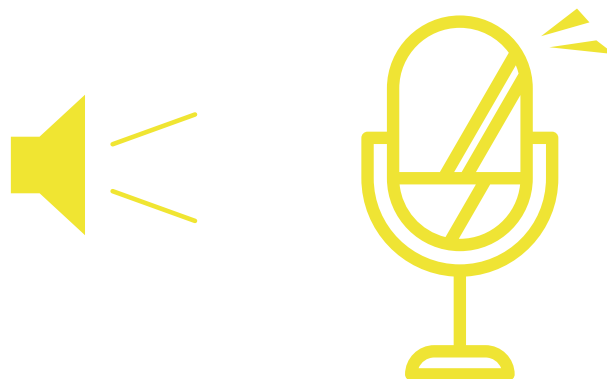
« Les aînés ont la parole », projet radiophonique diffusé une fois par mois


Pour la troisième année consécutive, le CABC, en partenariat avec la radio CKIA au 88.3 FM, a produit 13 nouvelles émissions destinées aux aînés. Des thèmes tout aussi diversifiés ont été abordés dans des émissions d'une durée de 1 à 2 heures : le deuil, la diversité sexuelle, le tricoDON, l'isolement social, les personnes mal-voyantes, la sexualité des aînés, la spiritualité, la co-dépendance, les AVC et la Fracture numérique. S'ajoutent à cela deux autres thèmes qui seront abordés en avril sur l'alphabétisation et une émission sur le Centre d'action bénévole du Contrefort en mai 2023.

Contrairement aux années précédentes, l'équipe des travailleurs de milieu a réalisé 4 des émissions devant public, tout d'abord en septembre 2022 à la résidence Le Marc-Aurèle avec une représentante des Petits-Frères pour aborder la question de l'isolement social des aînés. Puis en octobre, l'équipe était au Carrefour Québécois des personnes aveugles pour échanger avec les participants des activités sur leur réalité. En novembre, nous parlions sexualité avec une sexologue du 811, lors d'une visite au Centre d'Appui Réseau-Aînés à Loretteville. Et enfin, en décembre nous clôturons l'année avec une émission sur la spiritualité avec les résidents et la présence entre autres de l'abbé de la résidence le Cardinal-Vachon. Ces émissions avaient toutes une atmosphère bien particulière puisque tout le monde était libre d'intervenir tout au long du déroulement de l'émission, ce qui a permis à plusieurs aînés et participants des activités sur place de s'exprimer librement. En moyenne, nous avons entre 20 et 40 personnes de présentes.

En 2023, nous n'avons malheureusement pas pu reprendre cette formule, mais avons étendu nos émissions lorsque nous le pouvions sur deux heures au lieu d'une heure habituelle et avons en studio à la fois des usagers des services et des représentants d'organismes communautaires.

La dernière émission a été diffusée en mai 2023 et portait sur le Centre d'action bénévole du Contrefort afin de donner la parole notamment à l'équipe des Services aux individus et au directeur Louis Lemieux. Le projet de radio ne sera pas renouvelé pour l'an prochain puisque la ressource principale a quitté ses fonctions.





Abonnez-vous à SOLIDAIRES DE NOS AÎNÉS!
L'infolettre des travailleurs de milieu du CABC

4 parutions par année !

Écrivez à infolettre-anva@cabducontrefort.quebec

L'Infolettre des travailleurs de milieu du Centre d'action bénévole du Contrefort : Solidaires de nos aînés!

Nous avons créé trois infolettres cette année. Nous sommes très heureux de l'impact dans le milieu. Nos objectifs étaient de présenter nos services et nos coordonnées aux partenaires et aux bénévoles. Également, nous souhaitons sensibiliser les lecteurs à la réalité des personnes âgées vulnérables, de partager de l'informations afin de les outiller en relation d'aide avec les personnes âgées isolées. Cela contribuera à mieux les repérer et ainsi les référer vers nos services. Nos résultats cette année ont été une augmentation d'environ 263 personnes abonnées à l'Infolettre entre avril et décembre, pour un total de 438 personnes abonnées, ainsi que beaucoup de retours positifs de la part de différents organismes, partenaires du réseau et partenaires de la Ville de Québec. Plusieurs partenaires ont demandé à être ajoutés à la liste d'envois. Après les parutions, des références de personnes âgées ont été reçues par l'équipe de travailleurs de milieu ITMAV.

Ève-Line Proulx, travailleuse de milieu et responsable de l'infolettre

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 âgées isolées socialement, l'animation de

l'atelier est assurée par madame Marie-Pier Trudel, travailleuse de milieu. 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.

Nous avons également pu offrir l'atelier en anglais grâce à la précieuse collaboration de Mme Jessica Sbarra, travailleuse de milieu pour l'organisme COCLA de St-Laurent.

Le deuxième volet du projet est quant à lui assuré par monsieur Louis Lemieux. Pour le soutien individuel, les travailleurs de milieu de la province sont invités à contacter M. Lemieux au sujet de situations au sujet de situations et difficultés dans leur accompagnement avec un aîné. Quant aux communautés d'apprentissage, son rôle est de soutenir la demande de rassemblement et d'en un partage d'expérience. Outre le soutien, M. Lemieux agit également à titre de coordonnateur du projet.

Le printemps 2023 marquait la fin de l'entente prise avec l'IVPSA. Au moment d'écrire ses lignes, des pourparlers sont en cours afin de déterminer vers quelle forme l'atelier pourrait évoluer et quelle place le CABC pourrait y avoir dans le futur.



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

Projet « De chez-vous à chez nous »



SAVIEZ-VOUS QUE ?

Depuis maintenant deux ans et demi que le CABC est un partenaire incontournable de « De Chez-Nous à Chez Vous » (DCNACV), projet découlant de l'Initiative pour l'inclusion sociale des personnes âgées : un enjeu collectif. L'apport du CABC dans le projet passe essentiellement par son service de travail de milieu. Ainsi, c'est comme si une alliance entre DCNACV et ANVA avait lieu. Présentement, l'ITMAV affectée au projet est Annabelle, une des intervenantes Contrefort. Dans la dernière année, ce sont 23 aînés qui ont été rejoints dans les HLM. C'est par l'entremise de ses présences dans les salles communautaires, de la distribution de dépliants, de porte-à-porte, de présence lors des diverses activités du projet ainsi que des tournées des balançoires sur les terrains de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) qu'Annabelle a pu rejoindre ces personnes âgées.

« De Chez-Nous à Chez Vous » dans Limoilou regroupe plusieurs collaborateurs tels que le Centre communautaire Jean-Guy Drolet, le Centre Monseigneur Marcoux, le Patro Roc-Amadour, l'OMHQ, la Maison de la famille de Québec, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et la Fédération québécoise des centres communautaires et de loisirs. Ensemble, nous pouvons travailler de concert pour organiser des événements et occasions qui répondent aux besoins des personnes de 55 ans et plus en HLM dans Limoilou.

Pour assurer le bon déroulement du projet DCNACV, les organismes partenaires et collaborateurs se rencontrent dans le cadre de plusieurs concertations (table des partenaires, comité de coordination). En janvier 2023, suite à un constat de la réalité du transport dans Limoilou, nous avons décidé, conjointement avec l'ITMAV du secteur de Limoilou, Gabriel, de mettre sur pied un espace de discussions entre les acteurs du milieu pour réfléchir à ce sujet. Ce chantier sur l'accompagnement transport dans Limoilou, animé par Annabelle, a réuni une vingtaine de collaborateurs et de citoyens qui veulent s'impliquer et s'investir pour amorcer un changement collectif.

Récemment, des projets en lien avec la Gériatrie sociale ont même vu le jour avec DCNACV. Des conférences-échanges sur le vieillissement normal ainsi que les aides à la mobilité sont offertes aux locataires de divers immeubles, ceci dans un optique de prévention des chutes et l'augmentation de la vigilance et de la tolérance entre les locataires. Merci au Service-amical Basse-Ville de se joindre à nous tous en s'impliquant dans le projet.

Le projet sur une durée totale de 5 ans doit se terminer en 2025. Le comité de coordination de DCNACV en est à penser à des actions structurantes pour assurer la pérennité du projet dans le secteur. Mais d'ici l'échéance, nous vous



tiendrons informés des développements concernant « De Chez-Nous à Chez Vous ». À chaque présence de milieu, des gens viennent nous voir pour nous témoigner à quel point l'activité ou la sortie leur fait du bien. C'est pour ces raisons que le CABC poursuit son implication afin de briser l'isolement social des aînés.



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
26 mai 2022	Régulière
9 juin 2022 AGA	Régulière
21 juin 2022	Régulière
25 août 2022	Régulière
22 septembre 2022	Régulière
20 octobre 2022	Régulière
24 novembre 2022	Régulière
8 décembre 2022	Régulière
19 janvier 2023	Régulière
23 février 2023	Régulière
23 mars 2023	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 : Michèle Touzin (responsable), Sylvie Rivard, Jean Girard, Louis Lemieux et 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 politique) 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'encourt l'organisme.

(membres du comité : Stéphanie Mireault (responsable), Lise Poisblaud et 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) et Julia Grenon-Savard).



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 : Marie-Pier Bertrand, Julien Gendron (responsable))



Assemblée générale annuelle 2022 et célébration du 30^e anniversaire du CABC

L'assemblée générale annuelle fut tenue le 9 juin 2022 au centre communautaire Bon-Pasteur. Lors de la tenue de l'assemblée, nous avons eu la chance de souligner les 30 ans d'existence de l'organisme dans le secteur de Charlesbourg et, par le fait même, souligner les vaillants bénévoles qui ont donné de leur temps à l'organisation année après année. Nous avons pu compter sur la présence de Monsieur Jonatan Julien, député du secteur ainsi que de notre directeur général, Louis Lemieux, pour remettre des certificats honorifiques d'implication bénévole pour 5, 10, 15, 20 et même 25 ans de services, sans oublier une des fondatrices, Mme Lise Poulin (30 années d'implication bénévole).

De la Maison du bénévolat en passant par le Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg pour finir avec le Centre d'action bénévole du Contrefort, notre organisation s'est vue

changée, adaptée, remodelée avec les années, mais toujours en conservant son essence : l'action bénévole.

Bouchées, gâteau, breuvages étaient sur place pour l'occasion. Tous les membres de l'équipe permanente du CABC ainsi que les membres du conseil d'administration étaient présents. Ce fut une belle occasion afin de renforcer les liens entre les 2 équipes.

Si vous étiez présents, alors vous savez que les festivités entourant le 30^{ième} anniversaire du CABC furent un franc succès! Au plaisir de vous revoir pour le 35^{ième} anniversaire.



15^e anniversaire du service *Aînés-nous à vous aider!*

Pendant la semaine du 26 au 1^{er} octobre, dans l'arrondissement de Charlesbourg, le comité responsable des célébrations du 15^e (celui-ci composé par Annabelle Lajoie et Cassandra Goulet) a organisé de multiples événements afin d'honorer les dernières années de déploiement du service, ainsi que celles à venir. Par ailleurs, c'est le 15^e anniversaire qui a été jugé comme le plus opportun à célébrer, comme dans la même année le Centre d'action bénévole du Contrefort a fêté ses 30 ans de service dans la communauté.

Les célébrations se sont déroulées pendant une période d'une semaine. Tout d'abord, le lundi, une émission de radio sur les ondes de CKIA 88.3, animée par Yannick et Cassandra a été présentée. Pendant l'émission, Monsieur Jean Girard, président du conseil d'administration et Monsieur Louis Lemieux, directeur général du CABC ont eu la chance de s'exprimer en ondes. La parole a également été laissée à une aînée, qui a exprimé avec une grande douceur la bienveillance et reconnaissance qu'elle a reçue de la part du CABC pendant son implication dans le milieu. Ensuite, le mercredi, ce fut le dévoilement de notre nouveau logo pour la prochaine année. Le jeudi, le comité a organisé un dîner avec tous les membres de l'équipe élargie et ce, commandité par le IGA des Sources Galeries Charlesbourg.

Vendredi soir, lors de la soirée festive qui a eu lieu dans les loisirs Saint-Rodrigue, le comité a accueilli 49 personnes, dont Monsieur Sylvain Lévesque (Candidat de Chauveau) et Monsieur Jean Girard, président du conseil d'administration du CABC. Plusieurs organisateurs communautaires étaient également sur place. Les inscriptions préalables regroupaient 60 personnes. Pendant la soirée festive, tous les invités se sont vu remettre un sac personnalisé ainsi qu'un mou de pommes.

Pour conclure, le samedi, lors de l'inauguration de l'arbre, le comité responsable a eu la chance d'être accompagné de 25 personnes pendant ce chaleureux moment. Parmi ceux-ci, Monsieur Pierre Paul-Hus (Député fédéral de Charlesbourg – Haute-Saint-Charles et Lieutenant politique pour le Québec), Monsieur Jonatan Julien (Député provincial de Charlesbourg), Monsieur Jean Girard, président du conseil d'administration du CABC, quelques membres de l'équipe de chez Trudel Alliance, plusieurs employés du CABC, les membres de la famille de ceux-ci et pour conclure, quelques personnes du grand public de la collectivité de Charlesbourg étaient tous présents pour laisser la trace des services sur le territoire de Charlesbourg, là où tout a débuté.

Pendant la semaine, les célébrations ont permis de regrouper un grand nombre de personnes qui ont tous à cœur la mission que porte le Centre d'action bénévole du Contrefort. Au fil des activités, les présences étaient nombreuses.





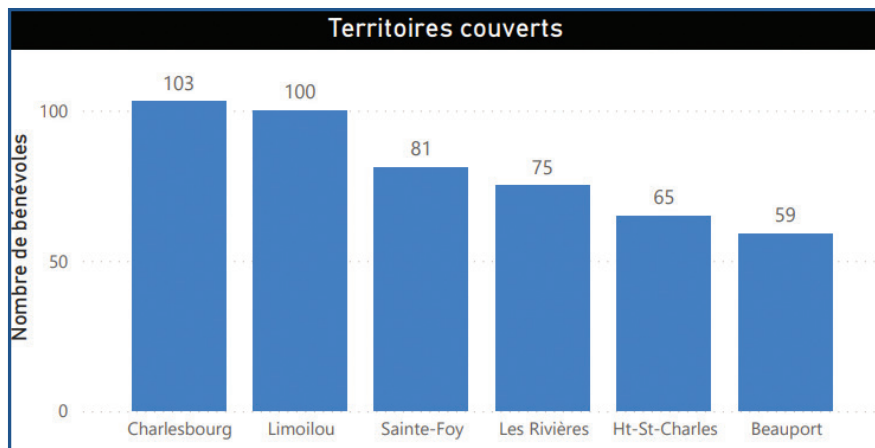
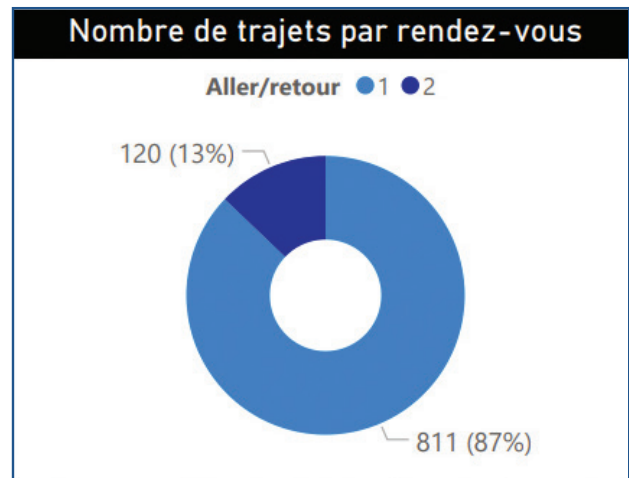
Il importe de nommer que cette grande semaine de célébrations n'aurait pas été possible sans la participation des membres de l'équipe du Centre d'Action bénévole du Contrefort, des membres de son conseil d'administration, de nos précieux partenaires, et ce, sans oublier nos commanditaires.

En conclusion, le comité responsable est fier de son travail et des objectifs atteints.

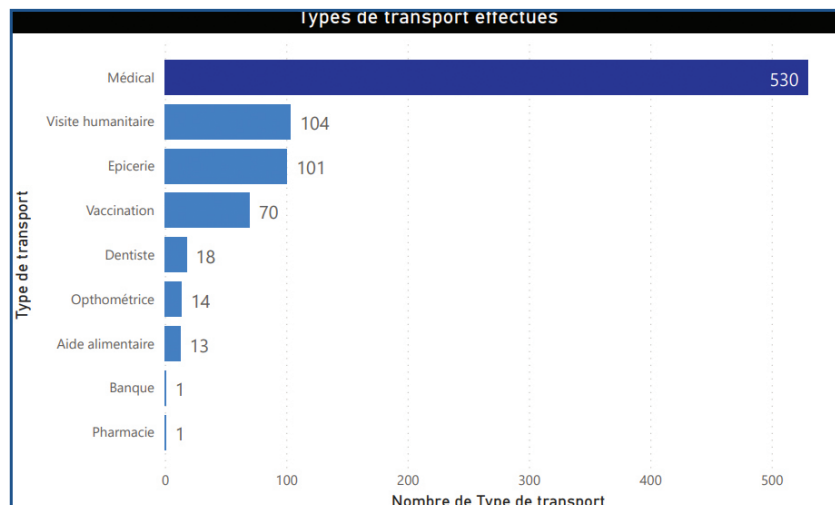
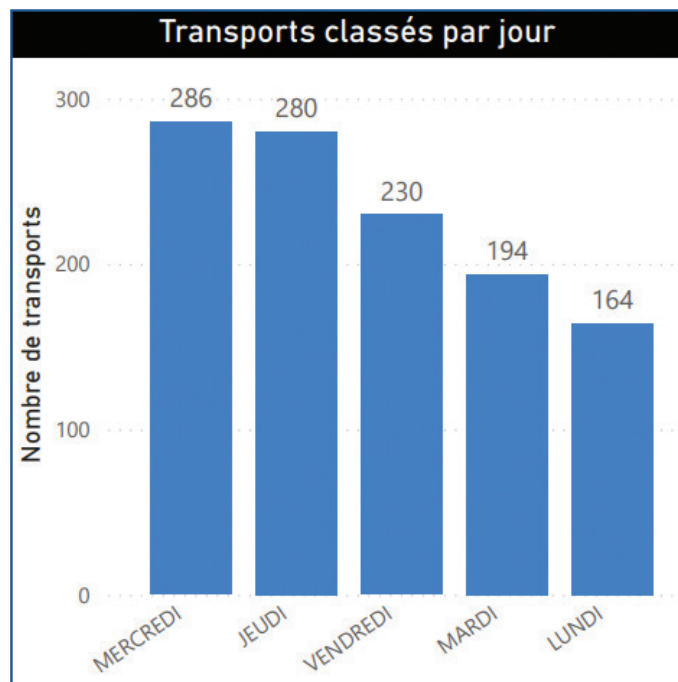
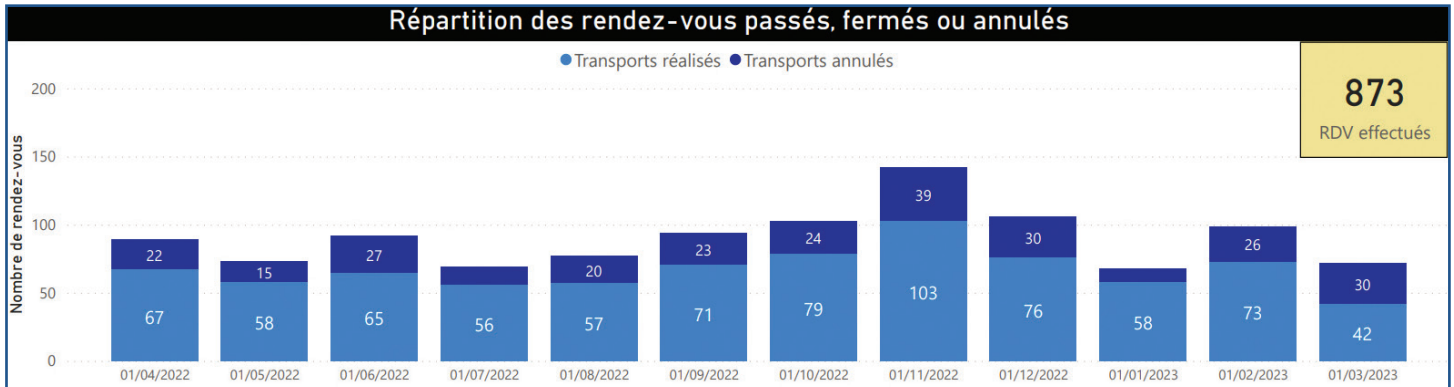


Service d'accompagnement transport

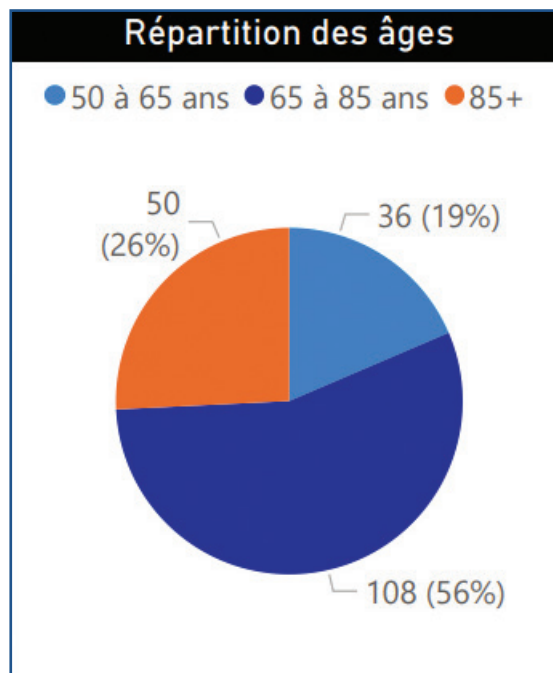
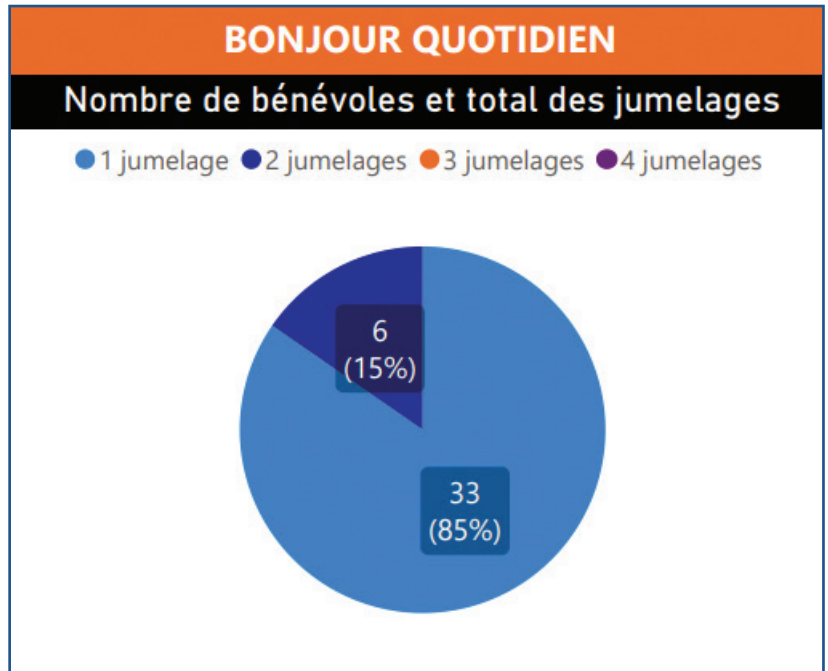
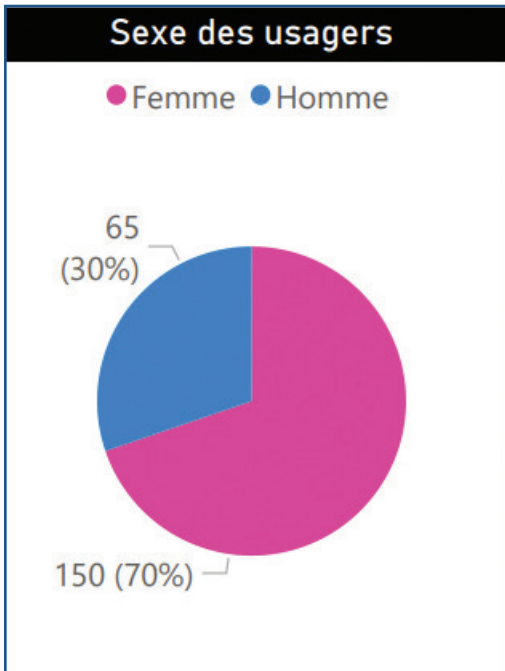
Répartitions des usagers et transports		
Territoire	Usagers	Transports
Charlesbourg	560	561
Neufchâtel-Est - Lebourneuf	69	13
Limoilou	68	14
Beauport	50	267
Lac St-Charles	25	2
Lac Beauport	18	
Duburger-Les Saules	11	250
Vanier	9	72
Stoneham-et-Tewkesbury	8	



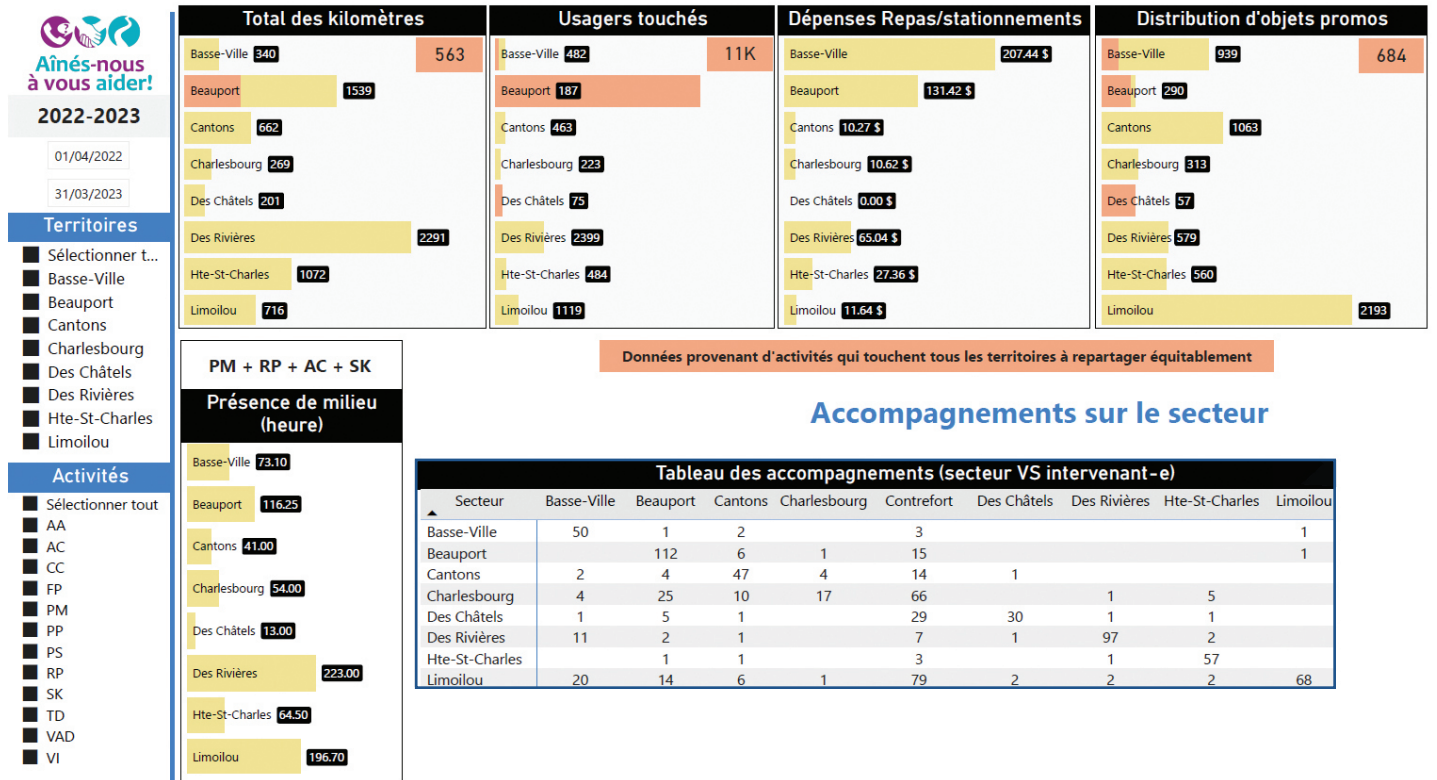
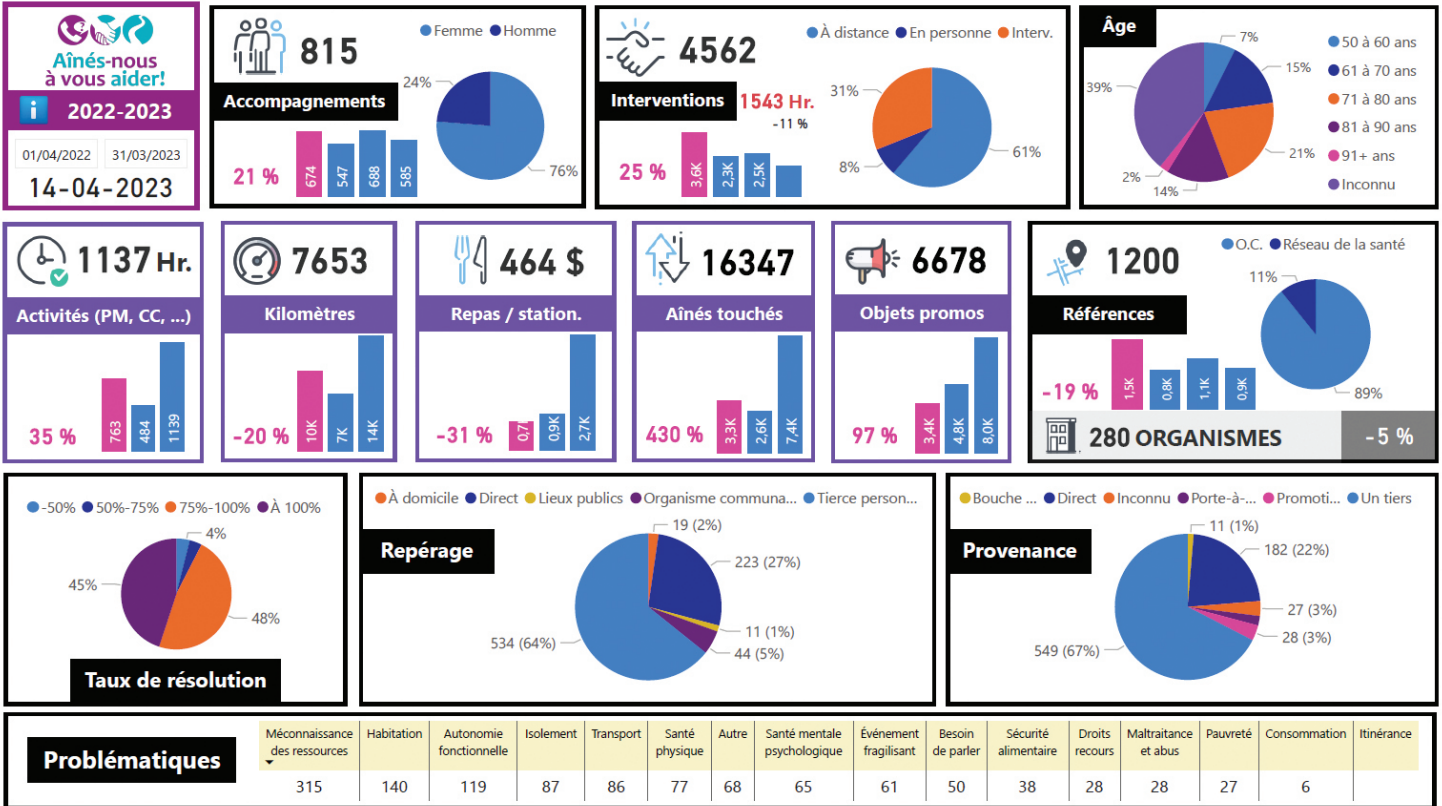
Service d'accompagnement transport



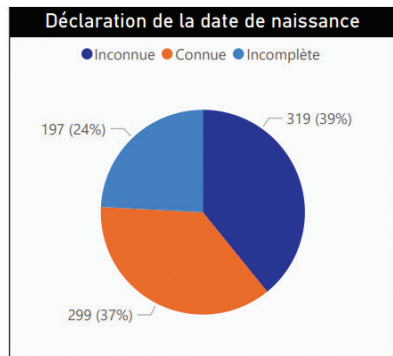
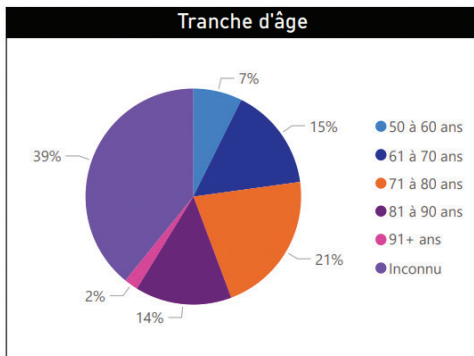
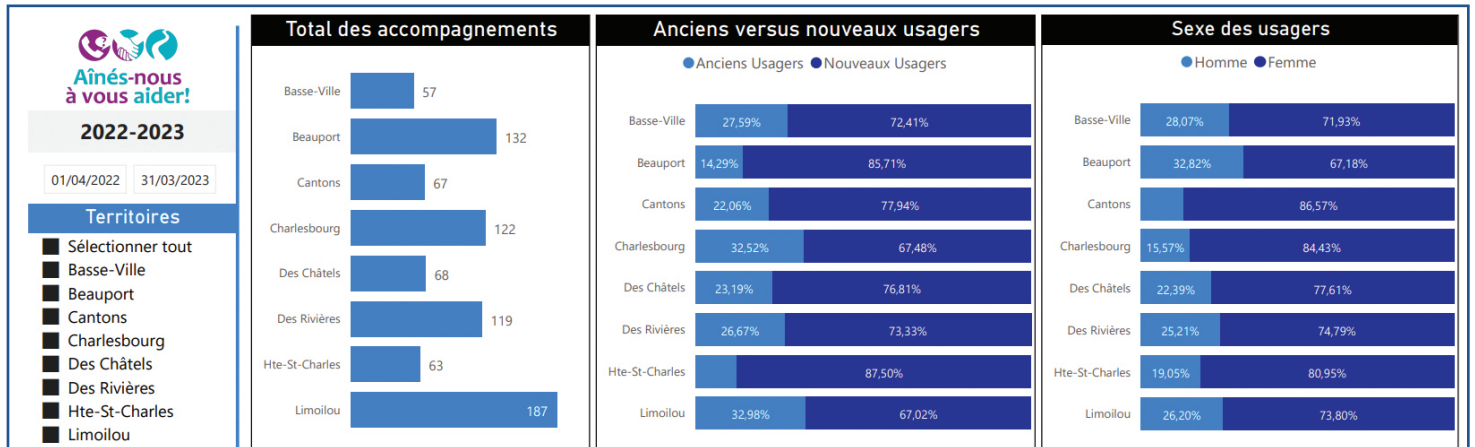
Bonjour quotidien / appels d'amitié et visites amicales



Travailleurs de milieu (Service Aînés-nous à vous aider!)




Travailleurs de milieu (Service Aînés-nous à vous aider!)



Situation familiale

Situation familiale	50 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	81 à 90 ans	91+ ans	Inconnu	Total
Autre		2	2			2	6
Avec enfants	7	2	4	5	1	6	25
En collocation				1		3	4
En couple	3	9	17	16	1	27	73
Inconnu	8	25	22	25	1	65	146
Seul-e	42	88	130	71	14	216	561
Total	60	126	175	118	17	319	815

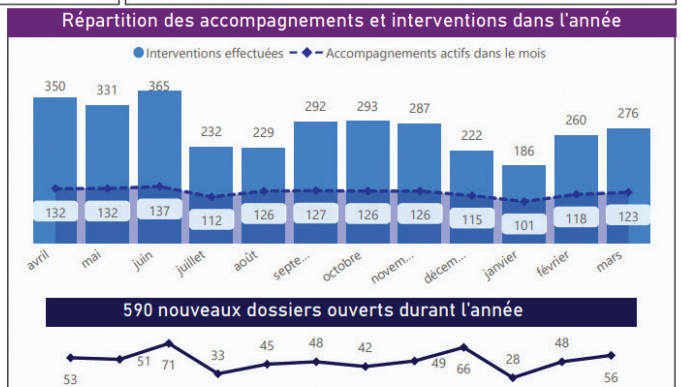
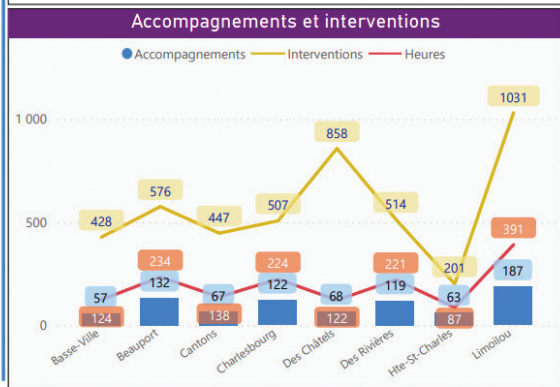
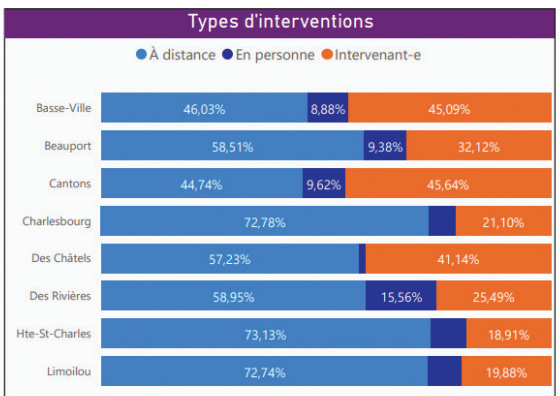
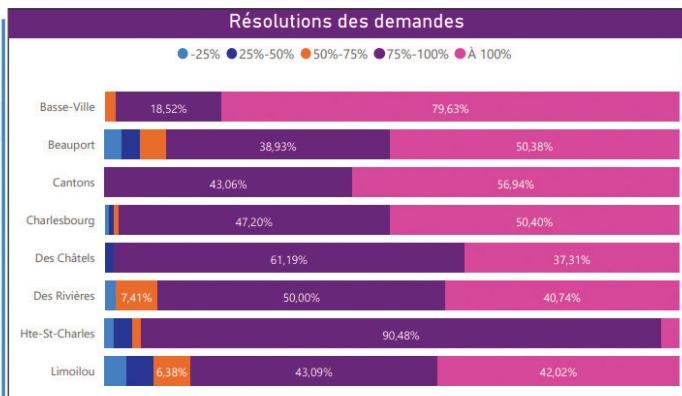


2022-2023

01/04/2022 | 31/03/2023

Territoires

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



Travailleurs de milieu (Service Aînés-nous à vous aider!)



2022-2023

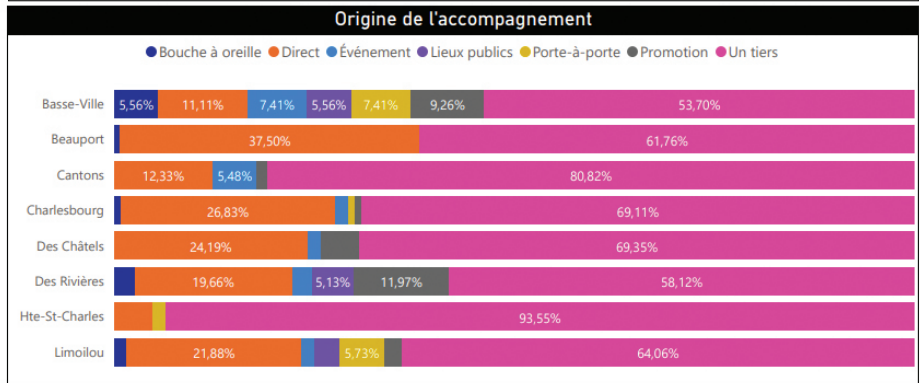
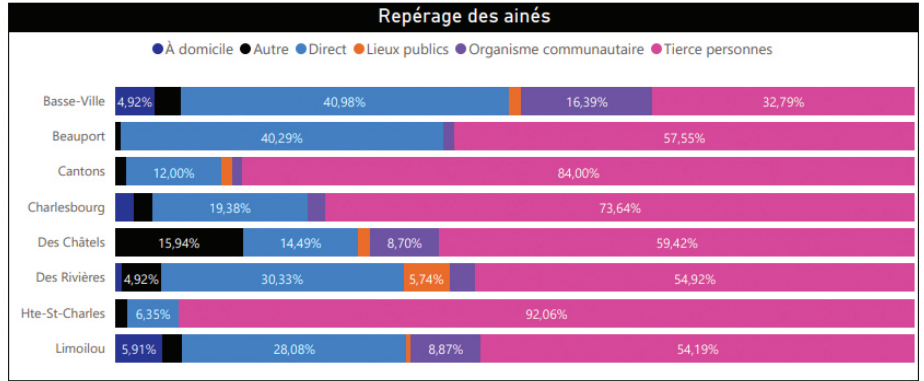
01/04/2022

31/03/2023

Territoires

- Sélectionner t...
- Basse-Ville
- Beauport
- Cantons
- Charlesbourg
- Des Châtel
- Des Rivières
- Hte-St-Charles
- Limoilou

Référénts	Total
211	57
811	54
CIUSSS	38
AQDR	20
Famille	20
DCNACV	14
_Transfert de dossier	12
Centre Ozanam	12
Action-Habitation	7
Inconnu	7
Patro Roc-Amadour	6
Ami/e	5
CAB Aide 23	5
ITMAV (CABC)	5
Pharmacie	5
Publicité	5
Agente de milieu	4
Centre communautaire l'amitié	4
Ligne Aide Abus Aînés	4
Voisinage	4
Maison de la famille	3
Patro Laval	3
Policier communautaire	3
Saint-Vincent de Paul	3
Accroche-porte	2
Action Habitation	2
Aide à la communauté et services à domicile	2
Amélie et Frédérick	2
Association des droits des aînés	2
CVQ	2
Dépliant	2
Fille	2
Fraternité Vanier	2



2022-2023

01/04/2022

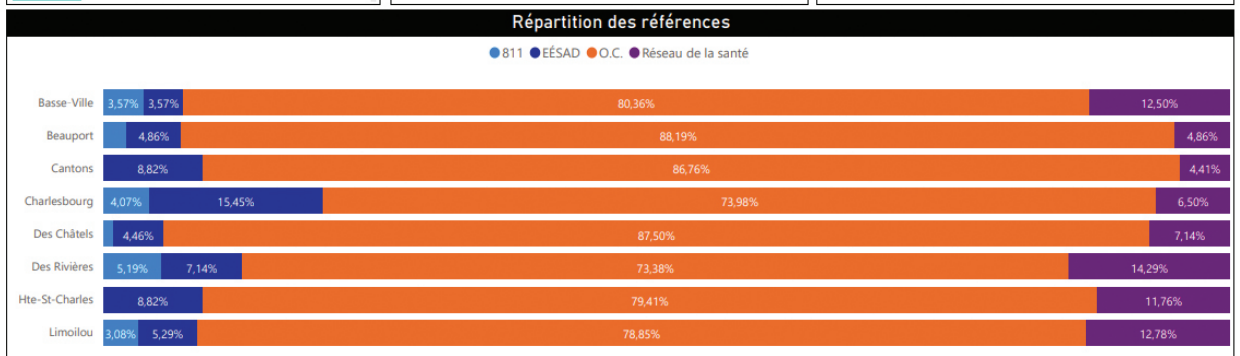
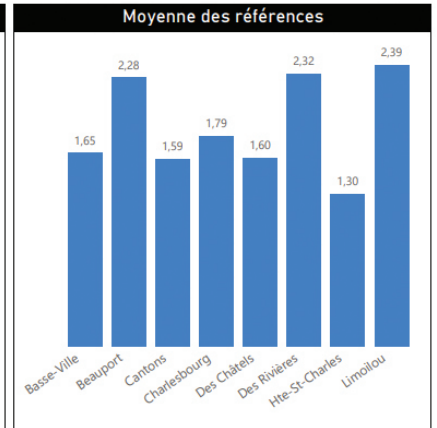
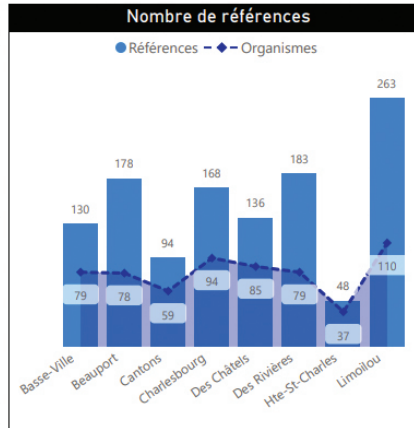
31/03/2023

Territoires

- Sélectionner t...
- Basse-Ville
- Beauport
- Cantons
- Charlesbourg
- Des Châtel
- Des Rivières
- Hte-St-Charles
- Limoilou

Organismes référés

Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC)	72
Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec	43
Service amical basse-ville (SABV)	37
Centre communautaire l'amitié (CCA)	30
Info Santé / Social 811	28
Association québécoise de défense des droits des personnes retrait	
Contact-Aînés	20
Centre d'action bénévole Aide 23	19
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l	17
Aide à la communauté et services à domicile	16
Groupe de Recherche en Animation et Planification Économique (G	
Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ - SOMHAC)	16



Travailleurs de milieu (Service *Aînés-nous à vous aider!*)



2022-2023

01/04/2022

31/03/2023

Territoires

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

LÉGENDE

Basse-Ville

Beauport

Cantons et Lacs

Charlesbourg

Des Châtels

Des Rivières

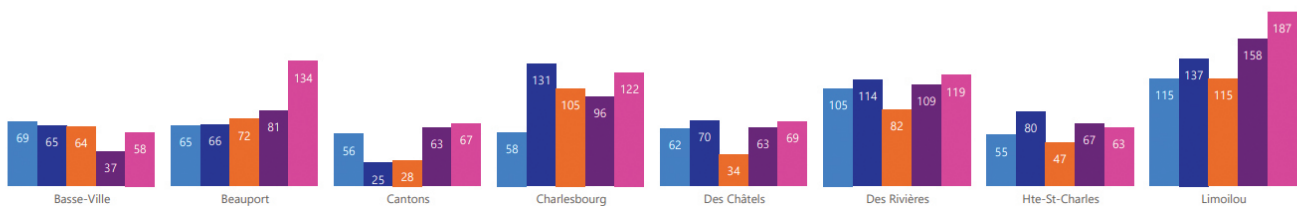
Hte-St-Charles

Limoilou

Territoire	Méconnaissance des ressources	Habitation	Autonomie fonctionnelle	Transport	Santé physique	Autre	Santé mentale psychologique	Événement fragilisant	Besoin de parler	Sécurité alimentaire	Droits recours	Maltraitance et abus	Pauvreté	Consommation
Limoilou	86	34	18	17	29	8	19	6	8	15	7	5	5	3
Hte-St-Charles	36	7	10	4	1	3	3	7	3	1	4	2	3	
Des Rivières	28	18	18	18	20	6	8	18	6	17	7	4	4	
Des Châtels	39	9	14	8	5	2	4	8	2	1	2	4	2	
Charlesbourg	62	26	20	10	5	11	9	5	4	1	2	5		1
Cantons	31	9	14	5	3	9	6	3	18	1	2	2	6	
Beauport	27	26	13	23	8	16	10	7	5	1	3	6	6	1
Basse-Ville	6	11	12	1	6	13	6	7	4	1	1		1	1
Total	315	140	119	86	77	68	65	61	50	38	28	28	27	6

Accompagnements (sur le secteur)

● 2018-2019 ● 2019-2020 ● 2020-2021 ● 2021-2022 ● 2022-2023





MERCI À NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES FINANCIERS 2022-2023!



Jonatan Julien
Député de Charlesbourg

[@JonatanJulienMinistre](#)



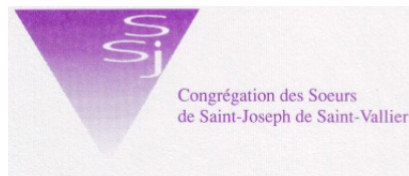
**ASSEMBLÉE
NATIONALE
DU QUÉBEC**

Bureau de circonscription
Carrefour Charlesbourg
8500, boulevard Henri-Bourassa, bureau 213
Québec (Québec) G1G 5X1
Tél. 418 644-9240

Jonatan.Julien.CHLB@assnat.qc.ca

[JJulien](#)

[JonatanJulien](#)



Notre priorité, soutenir votre implication



www.cabducontrefort.quebec

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

