



RAPPORT ANNUEL 2024-2025

Centre d'Action Bénévole du Contrefort



Avant-propos

Pour cette édition du rapport d'activité, en plus des descriptions et des statistiques, nous avons créé nos propres icônes inspirées par l'Outil d'accompagnement à la réalisation du rapport d'activités conçu par le Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03), pour faciliter le repérage des éléments qui illustrent comment l'Action communautaire autonome (ACA) s'exprime au sein de notre organisme.

Légende



Être un organisme à but non lucratif



Avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté



Être enraciné dans la communauté



Faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges, axées sur la globalité de la problématique abordée



Entretenir une vie associative et démocratique



Poursuivre une mission sociale qui lui soit propre et qui favorise la transformation sociale



Être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations



Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	5
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	6
LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DU CONTREFORT (CABC)	7
Missions, vision, valeurs	7
Territoires	8
Plan stratégique 2022-2025	9
Organigramme	10
Conseils d'administration	11
Départs	11
Nouveaux membres	11
Rencontres du conseil d'administration	12
Comité d'autofinancement	12
Comité d'éthique et gouvernance	12
Comité d'évaluation de la direction générale	12
Comité des ressources humaines	12
Comité des finances	12
L'équipe permanente	12
Départs	13
Nouveaux membres	13
Stagiaires	13
L'équipe permanente au 31 mars 2025	14
LES SERVICES – L'ACTION BÉNÉVOLE ET LES SERVICES AUX INDIVIDUS	15
Action bénévole	15
Promotion de l'action bénévole au CABC	16
Un CA à l'apéro	16
Vie associative (reconnaissance et valorisation)	16
Semaine de l'Action Bénévole	17
Journée internationale des bénévoles 2024	17
L'Infolettre du CABC	17
Alliance Action Bénévole	18
Le Carrefour Communautaire	19
Services aux individus	20
Bonjour quotidien (appels), visites d'amitié	20

TABLE DES MATIÈRES (SUITE)

Service d'accompagnement transport	23
Un service essentiel, porté par l'engagement de nos bénévoles	23
Une pression croissante sur le service	23
Mobilisation et avenir du service	23
Services aux individus - Projets spéciaux	24
Dépannage - Menus travaux	24
De petites actions qui changent tout	24
Une relance portée par des partenaires solides	24
En route vers un service encore plus agile.....	24
Le TricoDon - édition 2024	25
Inspirés pour aller plus loin	25
Aînés-nous à vous aider!	26
Faits saillants de l'année 2024-2025	26
Formation continue	27
Encadrement et soutien des travailleurs de milieu	27
Secteur Beauport sud	27
Secteur Charlesbourg sud	28
Secteur Charlesbourg nord Lac-Beauport Lac-Delage Stoneham-et-Tewkesbury.....	28
Secteur Beauport nord Sainte-Brigitte-de-Laval	28
Secteur Duberger-Les Saules	29
Secteur Des Châtels Neufchâtel-Est Lebourgneuf	29
Secteur Limoilou	30
Secteur Saint-Roch Saint-Sauveur Vanier	31
Secteur Loretteville Saint-Émile Lac-Saint-Charles	31
Secteur Val-Bélair Shannon Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier Saint-Gabriel-de-Valcartier.....	32
Ressource supplémentaire	32
Solidaires de nos aînés ! L'Infolettre des travailleurs de milieu du CABC.....	33
Semaine des Travailleurs de Milieu	34
Journée internationale des aînés (1er octobre 2024)	34
Projet « De chez-vous à chez nous »	35
Fin du projet et retombées	35
LISTE DES PARTENAIRES ET DES CONCERTATIONS	36
LE CABC VOUS REMERCIE !	37

MOT DU PRÉSIDENT

Chers membres, employé·e·s et bénévoles,

C'est avec fierté que nous vous présentons le rapport annuel 2024-2025 du Centre d'Action Bénévole du Contrefort. Grâce à votre engagement indéfectible, nous avons poursuivi notre mission auprès de la communauté avec efficacité et bienveillance.

L'année a été marquée par plusieurs avancées : une installation dans de nouveaux locaux nous appartenant dorénavant, l'ajout des services, ainsi qu'un réajustement des rôles internes pour optimiser nos ressources. Le suivi rigoureux de notre plan stratégique a permis de recentrer nos actions sur l'essentiel.

L'acquisition du nouveau bâtiment que nous avons intégré à la fin de l'été nous offre un environnement plus fonctionnel, confidentiel et accueillant pour notre équipe et nos bénévoles.

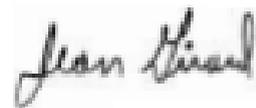
Nous avons salué l'arrivée de nouvelles personnes parmi le personnel et au sein du conseil d'administration, tout en exprimant notre gratitude à celles qui nous ont quittées pour d'autres formes d'engagement.

Le CA a continué ses efforts afin d'assurer une gestion saine et responsable de l'organisation de nature à rassurer les bailleurs de fonds et les donateurs.

L'Alliance bénévole, pivot de la collaboration avec les autres CAB, a poursuivi son essor, renforçant notre rayonnement et la reconnaissance de notre action dans la communauté élargie.

Merci à vous toutes et tous pour votre énergie, votre générosité et votre fidélité. Ensemble, nous continuons à bâtir un avenir plus solidaire.

Avec toute notre reconnaissance,



Jean Girard,
Président du CA 2024-2025



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chers membres, employé·e·s et bénévoles,

L'année 2024-2025 a été riche, exigeante, mais profondément porteuse pour le Centre d'action bénévole du Contrefort. Elle a mis en lumière notre capacité à nous réinventer, à nous serrer les coudes et à continuer, malgré les défis, à bâtir un environnement bienveillant, où chacun et chacune trouve sa place.

Le grand déménagement dans notre nouveau bâtiment a bien sûr été un moment marquant. Il ne s'est pas résumé à transporter des boîtes : il a fallu organiser, aménager, ajuster... et surtout, insuffler une âme à ces nouveaux murs. Je veux souligner ici la participation active de toute l'équipe de bénévoles et de l'équipe permanente dans l'installation du mobilier, dans les choix d'aménagements et dans tous ces petits gestes qui ont transformé ces locaux en un lieu chaleureux et douillet, à notre couleur. Ce fut un réel travail d'équipe, fait avec soin, sensibilité et un souci d'accueillir au mieux tant les bénévoles que les personnes que nous accompagnons.

Cette année a aussi vu l'arrivée d'une nouvelle agente aux communications, rendue possible grâce à un financement par projet. Sa contribution est déjà essentielle pour notre rayonnement, notre cohérence, et pour faire entendre notre voix dans un écosystème où la visibilité est plus que jamais stratégique. En consolidant notre image, elle renforce la crédibilité de notre organisation auprès de nos partenaires, de notre clientèle, des bailleurs de fonds et cela, c'est précieux. Des idées pour répondre aux enjeux sociaux d'aujourd'hui de notre communauté, nous en avons ! Et il est crucial de pouvoir les porter avec clarté, professionnalisme et impact.

Nous avons aussi pris le virage nécessaire vers une conformité aux nouvelles exigences de la Loi 25. Ce travail de mise à jour de nos pratiques, notamment en matière de protection des renseignements personnels et de santé psychologique au travail, a mobilisé temps et attention. Il nous permet de mieux protéger nos bénévoles, nos employé·e·s et notre communauté, tout en consolidant la rigueur de notre fonctionnement.

Tout cela s'est déroulé dans un contexte de gestion du quotidien qui n'a jamais ralenti : maintien des services, roulement de personnel, ajustements constants, écoute des besoins, développement de nouvelles idées. Dans ce tourbillon, nous avons réussi à garder le cap grâce à notre engagement, à notre solidarité et à cette belle complicité qui nous lie.

C'est un privilège, sincèrement, de diriger une équipe aussi humaine, investie et inspirante. Merci pour votre présence, votre sens du devoir, votre cœur immense, et les sourires que vous apportez même dans les journées les plus chargées.

Avec reconnaissance et fierté,



Louis Lemieux,
Directeur général



LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DU CONTREFORT (CABC)

Le Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC) a été créé en 1992, sous le nom de la Maison du bénévolat. En 2002, l'organisme a changé de nom afin de mieux représenter la réalité rencontrée dans le cadre de ses actions et est devenu le Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg (CAABC). Avec les années, le constat a été fait que le mot Charlesbourg donnait une fausse perception du territoire desservi. En septembre 2016, le CAABC est devenu le Centre d'action bénévole du Contrefort pour que tous les bénévoles, les organismes membres, les usagers et les donateurs se sentent bien concernés.



Contrefort représente le soutien, l'aide et l'appui. Les bénévoles travaillant au CABC sont le contrefort de l'organisme. Le CABC, par son soutien aux bénévoles et aux organismes, est un contrefort pour sa communauté. L'action bénévole est un contrefort pour la population.

Missions, vision, valeurs



Missions : 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. Toute l'équipe partage cette valeur et avance à l'unisson, en étant guidée 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 des gestes conciliants empreints d'ouverture, de respect et de non-jugement.

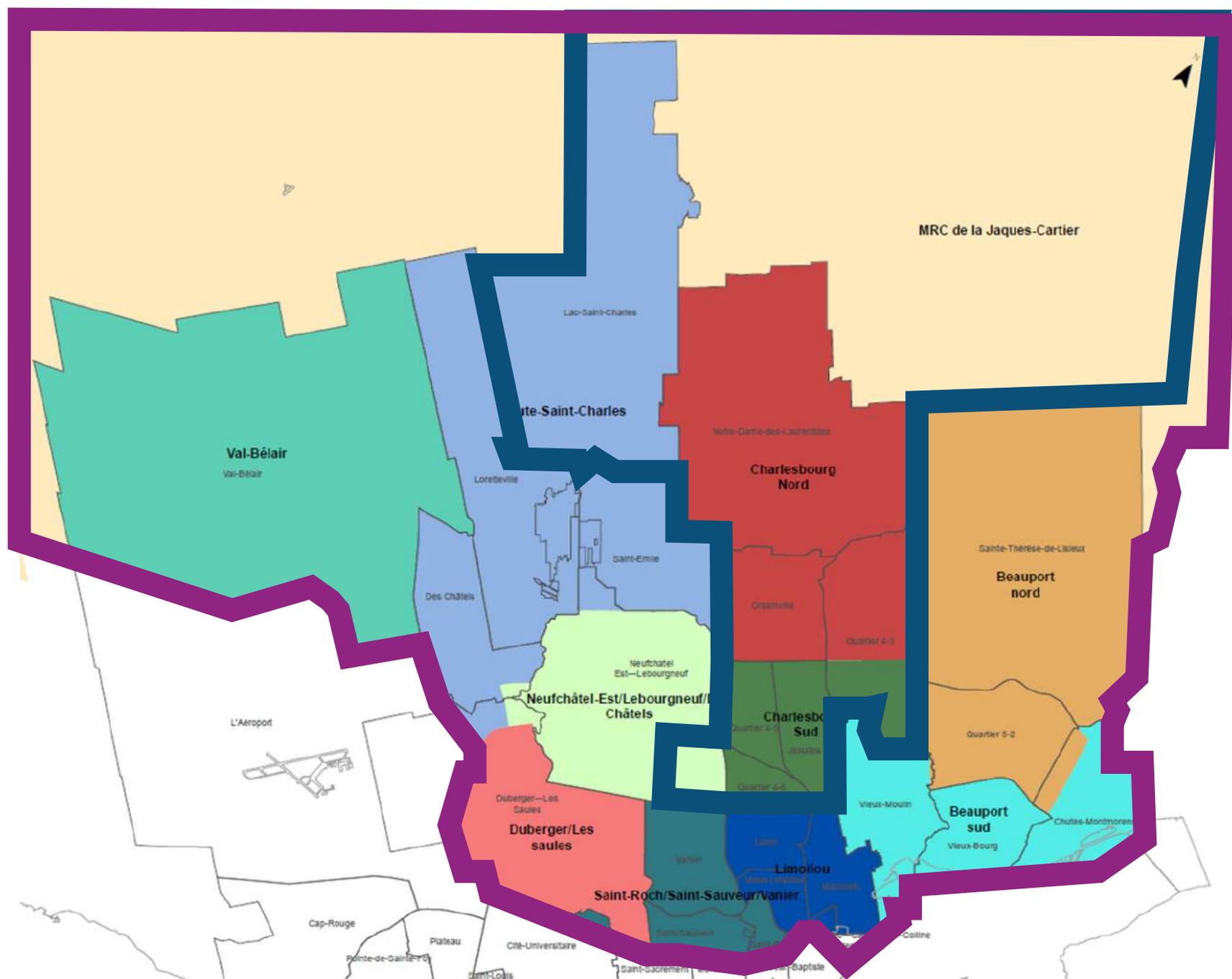
LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DU CONTREFORT (CABC)

Territoires

 Territoire du CABC (services de soutien à domicile)

 Territoires d'Aînés nous à vous aider !

Beauport sud - Beauport nord | Sainte-Brigitte-de-Laval - Charlesbourg sud - Charlesbourg nord | Lac-Beauport | Lac-Delage | Stoneham-et-Tewkesbury - Des Châteaux| Neufchâteau-Est | Lebourgneuf - Duberger-Les Saules - Limoilou - Loretteville | Saint-Émile | Lac-Saint-Charles - Saint-Roch | Saint-Sauveur | Vanier - Val-Bélair | Shannon | Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier | Saint-Gabriel-de-Valcartier



LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DU CONTREFORT (CABC)

Plan stratégique 2022-2025

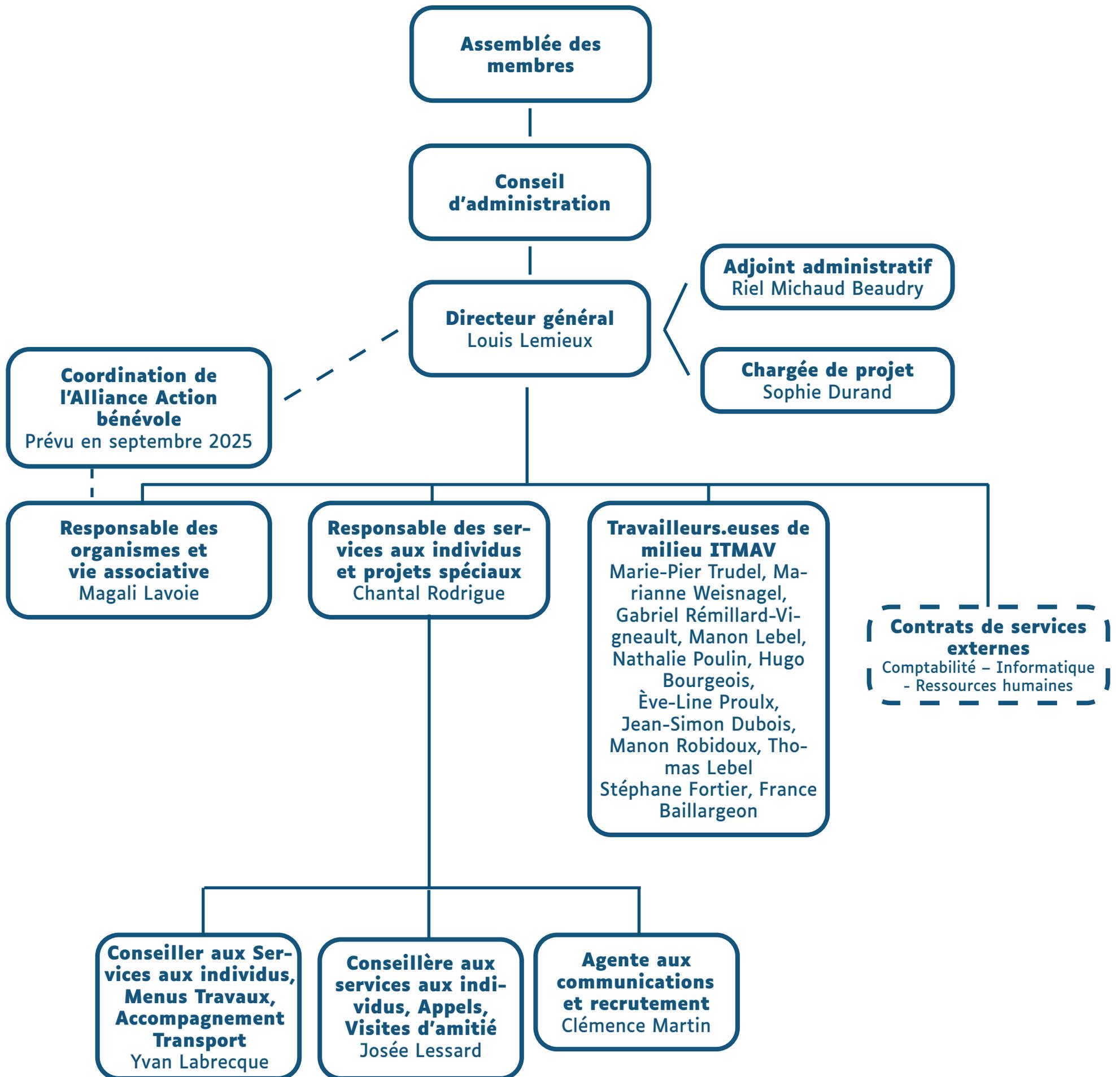
L'année 2024-2025 marquait la dernière année de notre plan stratégique 2022-2025.

Pour cette dernière, voici les actions priorisées en fonction des enjeux ciblés :

- **Gouvernance** : Un Guide d'accueil pour soutenir l'intégration des nouvelles personnes administratrices a été amorcé.
- **Dimension financière** : Le comité financement a adopté une stratégie nouvelle et stimulé l'intérêt de certains employés à s'impliquer de manière plus concrète dans la réflexion du comité. Une Politique financière a aussi été créée.
- **Ressources humaines** : Nous avons poursuivi le soutien du développement du personnel par l'accessibilité à de la formation. De plus, pour augmenter l'engagement au travail et le sentiment d'appartenance, nous avons favorisé l'implication des membres de l'équipe dans des rôles complémentaires (ex. : comité déco, comité social, formations, santé et sécurité, vox-pop de l'équipe pour le Rapport d'activité). Une actualisation des descriptifs de poste, du processus d'accueil et d'intégration a été amorcée. Nous avons également mis en place des rencontres entre les responsables de services ainsi que des discussions de cas.
- **Promotion de l'action bénévole** : Par rapport à l'action bénévole du CABC, nous avons embauché une personne dédiée aux communications comme responsable d'un plan de recrutement. Nous avons aussi rédigé un plan de communication. Quant à l'Alliance Action Bénévole (AAB), nous avons poussé plus loin notre réflexion sur la définition de cette entité et les services pouvant être réalisés par celle-ci. Un financement de Centraide a été obtenu en décembre 2024 de 3 à 5 ans afin de soutenir l'AAB.
- **Services aux individus** : L'actualisation des descriptifs de tâches bénévoles a été amorcée et les différents protocoles actualisés. Nous avons travaillé à l'implantation de nouveaux secteurs ITMAV.
- **Vie associative** : Nous avons intégré de nouveaux locaux où nous avons dédié un espace pour la création d'un salon des bénévoles. Des rencontres entre le conseil d'administration et l'équipe ont été réalisées afin de favoriser la cohésion et la mise en commun de nos perceptions et idées de développement.

Un nouvel exercice de planification est prévu en 2025 afin d'actualiser notre plan stratégique pour 2025-2028. À cette fin, les membres du conseil d'administration, la direction ainsi que tous les membres de l'équipe de travail seront sollicités afin de réaliser cette réflexion. La réalité de notre organisme s'est vue transformée au cours des dernières années ainsi que la réalité des personnes que nous rejoignons par nos services (organismes et personnes âgées), c'est pourquoi mettre en commun notre perception des enjeux et des pistes de solution sera plus que bienvenue.

Organigramme



Conseils d'administration



Le CABC 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.

Départs

Au cours de l'année 2024-2025, madame Ruth Simard et monsieur Norbert Crête ont quitté leurs fonctions. Nous tenons à remercier ces deux personnes pour leur engagement, le partage de leurs connaissances ainsi que pour tout le temps donné au sein du CABC.

Nouveaux membres

Au cours de l'année, nous avons accueilli deux nouvelles personnes au sein du conseil d'administration, soit madame Nadine Bolduc et monsieur Brice Konguep. Bienvenue !

Conseil d'administration au 31 mars 2025

Prénom et nom	Poste	Élu/coopté
Jean Girard	Président	Élu
Julia Grenon-Savard	Vice-présidente	Élue
Stéphanie Mireault	Secrétaire	Élue
Brice Konguep	Trésorier	Coopté
Sylvie Racine	Administratrice	Cooptée
Julien Gendron	Administrateur	Élu
Michèle Touzin	Administratrice	Élue
Marie-Pier Bertrand	Administratrice	Élue
Nadine Bolduc	Administratrice	Cooptée
Chanel Garceau	Administratrice	Élue



Rangée du haut, de gauche à droite : Jean Girard, Julia Grenon-Savard, Stéphanie Mireault, Brice Konguep et Sylvie Racine,
Rangée du bas, de gauche à droite : Julien Gendron, Michèle Touzin, Marie-Pier Bertrand, Nadine Bolduc et Chanel Garceau



J'ai le privilège d'agir comme membre du Conseil d'administration du CABC. Je parle de privilège car ce rôle m'offre l'opportunité de contribuer à une mission essentielle dans notre communauté, mission qui serait impossible sans l'implication d'une équipe dévouée et de bénévoles engagés. C'est aussi le privilège de collaborer avec une équipe d'administrateurs qui ont à cœur la mission de notre organisme en assurant avec ouverture, dynamisme et rigueur sa gouvernance. Mais surtout, c'est le privilège de contribuer à une cause qui me tient à cœur, celle de soutenir nos aînés qui, n'oublions pas, ont grandement contribué à ce que nous sommes.

Sylvie Racine



Rencontres du conseil d'administration

Pour l'année 2024-2025, ce sont 10 rencontres régulières et une rencontre plus informelle que le conseil d'administration a tenu. Au total, cela représente environ 220 heures d'implication sans compter l'implication des administrateurs et administratrices dans les différents comités.

Comité d'autofinancement

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

Une première édition couronnée de succès !

Le Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC) a tenu avec fierté sa toute première édition du **souper-spectacle**, le 13 avril 2024. Grâce à la générosité des participants, des partenaires et de la communauté, 5 250 \$ ont été récoltés pour soutenir nos actions auprès des aînés et des personnes vulnérables. Cette soirée festive, placée sous le signe du rire, de la convivialité et de la solidarité, a rassemblé 87 personnes. Karen Arsenault, Jean-Philippe Guay, Pierre-Luc Racine et Pascal Mailloux nous ont proposé un spectacle humoristique inoubliable ! Les fonds amassés permettront de financer des services essentiels tels que les accompagnements-transport, les menus travaux, les visites d'amitié et le soutien à nos bénévoles. Un immense merci à tous ceux et celles qui ont contribué à faire de cette première édition un véritable succès. Ce n'est qu'un début !

(Membres du comité : Chanel Garceau (responsable), Michèle Touzin, Julien Gendron et Louis Lemieux)

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), Jean Girard, Sylvie Racine et Julia Grenon-Savard)

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 des ressources humaines

Le comité des ressources humaines 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))

Comité des finances

Le comité des finances veille à la bonne planification des activités financières du CABC. Il supporte le trésorier dans son rôle de vigie.

(membres du comité : Brice Konguep (trésorier), Jean Girard (président) et Louis Lemieux (DG))

L'équipe permanente

Au cours de la dernière année, notre équipe a connu des changements en raison du départ de certaines personnes, mais également en raison d'une réorganisation des rôles et des postes. En voici un court résumé :

Départs

Nous souhaitons remercier les personnes de l'équipe permanente qui ont pris des chemins différents au cours de la dernière année. Surtout, un grand merci pour votre apport et votre engagement envers la mission du CABC !

Au total, ce sont trois départs que nous avons malheureusement vécus soit :

- monsieur David Lee C. Riopel, Directeur adjoint
- madame Afi Solange Danlodji, Adjointe de direction
- madame Jessica Roy, Travailleuse de milieu – secteur Beauport sud

Nouveaux membres

Afin de compléter notre équipe, nous avons eu le plaisir d'accueillir de nouvelles personnes :

- monsieur Riel Michaud-Beaudry, Adjoint administratif
- madame Sophie Durand, chargée de projet

L'équipe s'est également agrandie avec l'arrivée d'un tout nouveau poste d'Agente aux communications comblé par madame Clémence Martin. Bienvenue !

Un nouveau déploiement du service *Aînés-nous à vous aider!* par le Programme initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) du Secrétariat des aînés en avril 2024 nous a permis d'agrandir l'équipe des travailleurs/travailleuses de milieu et ainsi d'élargir les territoires couverts. Bienvenue à :

- monsieur Jean-Simon Dubois – secteur Loretteville | Saint-Émile | Lac-Saint-Charles (en remplacement de Keven Bouchard)
- madame Jessica Roy – secteur Beauport sud
- monsieur Thomas Lebel – secteur Beauport sud (en remplacement de Jessica Roy)
- madame Manon Robidoux – secteur Beauport nord | Sainte-Brigitte-de-Laval
- monsieur Stéphane Fortier – secteur Val-Bélair | Shannon | Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier | Saint-Gabriel-de-Valcartier
- madame Manon Lebel – secteur Limoilou (2e ressource)
- monsieur Hugo Bourgeois – secteur Charlesbourg sud (Joannie Gauthier-Galarneau)

Stagiaires

Nous avons également eu la chance de pouvoir compter sur la présence de deux stagiaires au cours de la dernière année. Un grand merci pour la précieuse contribution, le partage de connaissances et de qualités tant professionnelles que personnelles de ces dames :

- Maïka Meunier, stagiaire en techniques de travail social – de septembre 2024 à mai 2025
- Frédérique Campbell, stagiaire – étudiante à la maîtrise en psychoéducation de septembre 2024 à mars 2025

Travailler au CABC est une expérience à la fois enrichissante et motivante. Nous œuvrons chaque jour pour venir en aide à des personnes qui n'ont souvent aucune autre ressource que nous. Cette mission donne un véritable sens à notre travail. L'équipe est composée de personnes professionnelles, dévouées et engagées à trouver des solutions aux divers défis que nous rencontrons. L'entraide entre collègues est remarquable et le soutien constant de la direction joue un rôle clé dans notre quotidien.

L'environnement de travail est chaleureux, stimulant et propice à la collaboration, ce qui rend cette expérience encore plus précieuse.

Chantal Rodrigue



L'équipe permanente au 31 mars 2025



Louis Lemieux
Directeur général



Riel Michaud-Beaudry
Adjoint administratif



Sophie Durand
Chargée de projet



Clémence Martin
Agente aux communications



Fatima Mamouni
Technicienne comptable



Chantal Rodrigue
Responsable des services aux individus et des projets spéciaux



Yvan Labrecque
Conseiller aux services aux individus



Magali Lavoie
Responsable des services aux organismes et à la vie communautaire



Marie-Pier Trudel
TM Duberger / Les Saules



Mariane Weisnagel
TM Saint-Roch / Saint-Sauveur / Vanier



Gabriel Rémylard-Vigneault
TM Limoilou



Manon Label
TM Limoilou



Ève-Line Proulx
TM Neufchâtel-Est / Lebourgneuf / Des Châtel



Jean-Simon Dubois
TM Loretteville / Saint-Émile / Lac-St-Charles



Thomas Label
TM Beauport Sud



Manon Robidoux
TM Beauport Nord / Sainte-Brigitte-De-Laval



Hugo Bourgeois
TM Charlesbourg Sud



Nathalie Poulin
TM Charlesbourg Nord



Stéphane Fortier
TM Val-Bélair / Shannon / Saint-Gabriel-de-Valcartier / Sainte-Catherine



France Baillargeon
TM multi-secteurs



LES SERVICES – L'ACTION BÉNÉVOLE ET LES SERVICES AUX INDIVIDUS

Action bénévole



L'année 2024-2025 en quelques chiffres :



Bien que tous nos services soient encadrés par une équipe permanente, l'unicité de notre approche se trouve, entre autres, dans le fait que tous nos services sont réalisés par des personnes bénévoles. Nous sommes convaincus qu'une communauté en santé est une communauté axée sur le développement de l'entraide et donc de l'action bénévole.

Qui dit personnes bénévoles dit enjeux de recrutement et de fidélisation. Tous et toutes nous le savons, la réalité du bénévolat évolue à l'image de notre société. Les besoins de la population, le manque de ressources, l'augmentation démographique, le vieillissement de la population combiné à une espérance de vie plus longue, la réalité de la proche-aidance, le multiculturalisme et l'individualisation ne sont que quelques facteurs qui ont une influence sur la manière de moduler les services offerts ainsi que la manière de s'impliquer et de s'engager en tant que personne bénévole. Il n'est donc pas surprenant de voir s'installer des formes d'action bénévole de type « ponctuel », « télé-bénévolat », de « compétences » ou dite « professionnelle » (c'est-à-dire que la personne bénévole est amenée à réaliser une action auprès de personnes vivant des problématiques de plus en plus complexes et multiples).

Tous les organismes sont confrontés à ces réalités qui ont un impact important, non seulement sur le recrutement de personnes bénévoles, mais également sur leur fidélisation, et le CABC n'y échappe pas. Nous sommes heureux de pouvoir compter sur deux ressources importantes dans notre équipe. D'abord, il y a notre Responsable de l'action bénévole et de la vie associative qui, comme son titre le dit, voit au développement et à la promotion de l'action bénévole. Au cours de la dernière année, nous avons aussi pu intégrer une personne responsable des communications qui, en plus de nous soutenir dans notre rayonnement, nous appuie dans le développement et dans l'application d'un plan de recrutement.

Magali Lavoie, responsable de l'action bénévole et de la vie associative

* tous services incluant le CA et les bénévoles en soutien au CABC

** représente 68 024\$ - salaire minimum 2024 à 15,75\$/heureCABC

Promotion de l'action bénévole au CABC

Chaque année, le CABC participe à plusieurs kiosques et représentations, principalement pour présenter les différents services du CABC, mais aussi pour faire la promotion de l'action bénévole. De plus, cela permet au CABC d'assurer une certaine présence dans la communauté.

Voici les kiosques où le CABC a participé :

- Fête de la Famille au Parc Henri-Casault,
- Fête des Moissons 2024 au Centre Mgr Marcoux,
- Grande Rentrée Communautaire,
- La Journée de Kiosques Communautaires au Cégep Limoilou, Campus de Charlesbourg.

De plus, le CABC a fait quelques représentations et présentations au cours de l'année. En 2024, il y en a eu deux : la première au Carrefour jeunesse-emploi Charlesbourg-Chauveau (atelier avec quelques jeunes pour leur parler d'action bénévole, en faire la promotion et présenter les différentes offres de bénévolat disponibles dans leur secteur) et la seconde aux Loisirs Lebourgneuf pour le Groupe Participe Présent (une vingtaine de personnes étaient présentes).

Un CA à l'Apéro

Le Centre d'Action Bénévole du Contrefort, en collaboration avec Bénévoles d'expertise et l'Alliance Action bénévole, a mis en œuvre le projet « Un CA à l'Apéro 2.0 » pour répondre au manque de relève dans les conseils d'administration des organismes communautaires. Ce projet vise à favoriser le maillage entre des personnes intéressées à s'impliquer comme administrateurs et des organismes à la recherche de nouveaux membres pour leur conseil d'administration. En 2025, pour notre 2e édition, l'événement a réuni plus d'une centaine de participants et 37 organismes, avec des résultats très positifs : 44 participants issus du milieu des affaires ont manifesté leur intérêt à s'impliquer.

Des ajustements sont prévus pour l'édition 2026, notamment une nouvelle préparation des participants, un accompagnement structuré des nouveaux administrateurs et une phase de maillage plus ciblée. Le projet a également généré des retombées inattendues, comme une visibilité accrue pour les organismes participants.

Vie associative (reconnaissance et valorisation)



La vie associative au CABC a pour but de valoriser et favoriser le sentiment d'appartenance et reconnaître le travail et l'implication tant des bénévoles que des employés, que ce soit par des activités sociales pour les employés ou par des activités de reconnaissance pour les bénévoles. Cela dit, le CABC montre sa reconnaissance de manière plus informelle par certains gestes, comme prendre le temps de discuter avec les bénévoles, apprendre à les connaître et leur dire merci pour leur implication et leur rappeler leur apport dans la communauté et envers les usagers de nos différents services. Dans le cadre de cette vie associative, deux principaux événements ont été réalisés en 2024-2025. Il s'agit du Gala de reconnaissance et de la Journée internationale des bénévoles.



Semaine de l'Action Bénévole

À l'occasion de la Semaine de l'action bénévole 2024, qui a eu lieu du 14 au 20 avril 2024 et qui a pour but de promouvoir l'action bénévole et de reconnaître les bénévoles de partout au Québec au sein du CABC, nous avons décidé d'organiser un Gala de reconnaissance des bénévoles 2024. Ce gala était un peu spécial puisque les bénévoles n'avaient pas été reconnus officiellement depuis les 5 dernières années, en raison du contexte pandémique. Le gala a eu lieu le 24 mai 2024 au Pavillon de la Pointe-aux-Lièvres, sous forme de cocktail dînatoire. Environ 25 personnes ont pu profiter de cet événement.

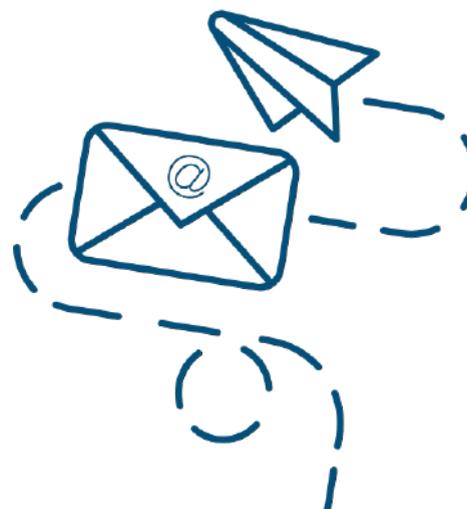
Journée internationale des bénévoles 2024

Un autre événement important lié à l'action bénévole est la Journée internationale des bénévoles, qui vise à faire reconnaître l'implication de tous les bénévoles dans le monde entier, et ce, au quotidien. Chaque année, la Journée internationale des bénévoles se déroule le 5 décembre. Cette année, nous avons réalisé pour l'occasion le Brunch des bénévoles annuel qui a eu lieu le 6 décembre 2024 au Pavillon du Jardin. Une trentaine de bénévoles étaient présents afin de se régaler d'un copieux repas. Des cadeaux ont aussi été remis et cette année, nous avons aussi eu la chance d'accueillir un accordéoniste pour nous mettre dans l'esprit de Noël pendant le repas.

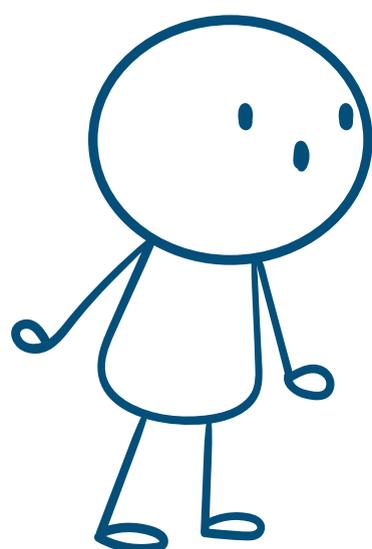


L'Infolettre du CABC

L'Infolettre est acheminée aux bénévoles et aux employés. Son objectif est de s'adresser aux bénévoles qui souhaitent entendre parler du CABC et plus spécifiquement les informer sur ce qui se passe et comment évolue l'organisme.



Alliance Action Bénévole



Janvier 2025 marquait le début de notre cinquième année de collaboration étroite avec les deux autres centres d'action bénévole de la Ville de Québec soit le Centre d'action bénévole de Québec et le Centre d'action bénévole Aide 23. Notre entente de partenariat est toujours sous un projet appelé L'Alliance Action Bénévole (AAB). Nous couvrons toute la Ville de Québec (tous les secteurs) jusqu'à Portneuf inclus.

La vision que nous nous sommes donnée 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 centres d'action bénévole, les ressources humaines et matérielles et les services des CAB (volet action bénévole) afin de soutenir le développement des organismes de la région. De plus, nos objectifs sont d'offrir une seule porte d'entrée aux organismes à but non lucratif (OBNL) qui recherchent des bénévoles et aussi aux personnes qui souhaitent s'impliquer bénévolement dans leur communauté et au sein d'un OBNL. De plus, un autre objectif est de soutenir les organismes selon leurs différents besoins liés à l'action bénévole en offrant du jumelage de bénévoles, en faisant la promotion de l'action bénévole et des services des différents organismes, en proposant des formations liées aux ressources humaines bénévoles et en faisant du service-conseil.

L'Alliance Action Bénévole est construite de manière à ce que chacun des trois Centres d'action bénévole ait un mandat spécifique et complémentaire les uns des autres. À titre d'exemple, le CAB de Québec est mandaté au service d'orientation. Une équipe de bénévoles (agent.e d'orientation) et le coordonnateur rencontrent toutes les personnes désireuses de s'investir comme bénévole. Ils orientent et accompagnent ces individus qui veulent s'impliquer au sein de leur communauté. Le service d'orientation est en effervescence et permet aux bénévoles qui souhaitent s'impliquer d'avoir un accompagnement approprié et complet dans leur recherche pour trouver du bénévolat.

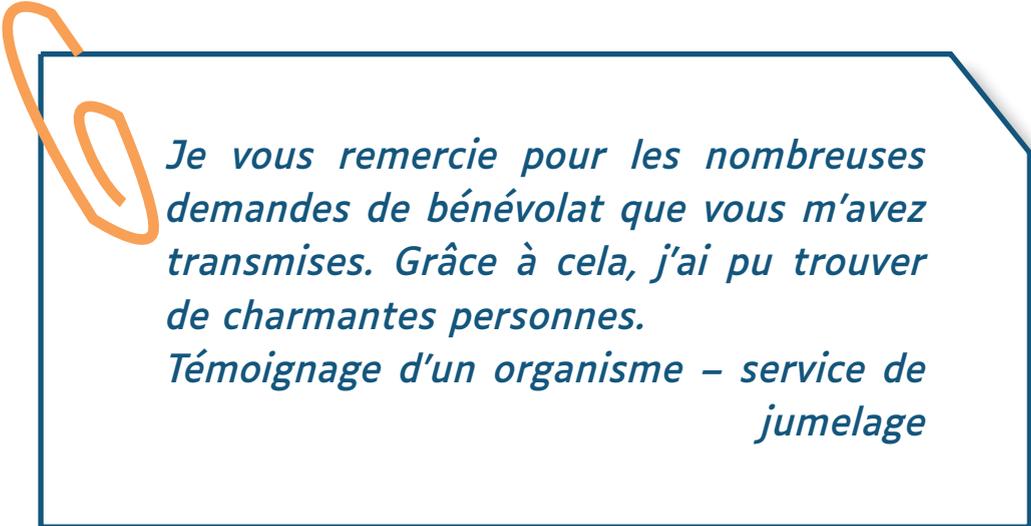
Pour sa part, le CAB Aide23, est mandaté pour le volet de la promotion de l'action bénévole. Il est ainsi dans les stratégies de communication auprès de toute la population et également dans les communications avec l'ensemble des organismes membres. Le mandat inclut aussi les communications de reconnaissance de tout le travail effectué bénévolement dans la communauté comme lors de la Semaine de l'action bénévole en avril.

Au CAB du Contrefort, nous nous occupons du jumelage entre les aspirants bénévoles et les organismes membres qui ont effectué une demande de bénévoles. Nous devons faire un suivi autant auprès des organismes demandeurs que des nouveaux bénévoles.

Complémentairement, le CAB de Québec contribue à une offre de formation et de service-conseil à tous les organismes membres de l'Alliance Action Bénévole. Ces formations sont reliées essentiellement à la gouvernance des organisations ainsi qu'à la gestion des ressources bénévoles.

Le Carrefour Communautaire

L'Alliance Action Bénévole est aussi responsable du Carrefour communautaire. Il s'agit d'un espace multifonctionnel, créé afin de favoriser les rencontres entre la population et le milieu communautaire. Depuis le début de 2024, l'AAB anime le Carrefour communautaire avec des activités impliquant d'autres organismes comme des salons d'action bénévole, les prêts de la salle à d'autres organismes pour leur AGA, des activités de groupe ou autres.



Je vous remercie pour les nombreuses demandes de bénévolat que vous m'avez transmises. Grâce à cela, j'ai pu trouver de charmantes personnes.

Témoignage d'un organisme – service de jumelage

Services aux individus

Le CABC offre différents services aux individus dont deux de ces services découlent directement de la mission, soit le *Bonjour quotidien - appels et visites d'amitié* ainsi que le *Service d'accompagnement-transport*. S'ajoutent à ces services de base trois autres services aux individus de type Projets spéciaux, c'est-à-dire le service de *Dépannage - Menus travaux*, le *Tricodon* et *Aînés-nous à vous aider!*. Ce sont des services essentiels qui contribuent au maintien à domicile des personnes âgées. Mis à part le projet *Aînés-nous à vous aider!*, tous les services sont rendus possibles grâce à l'engagement et l'implication de personnes bénévoles. Une équipe de **81 bénévoles** a été active cette année en compagnie de ressources humaines salariées : Chantal Rodrigue, Josée Lessard, France Baillargeon et Yvan Labrecque.



Bonjour quotidien (appels), visites d'amitié

Le service *Bonjour quotidien* permet aux personnes âgées qui se sentent seules et isolées et dont le réseau social est restreint, d'être jumelées à une personne bénévole avec laquelle elles se lieront d'amitié. Ce lien se crée soit par des appels téléphoniques, soit par des visites à domicile. La fréquence et la durée des appels et des visites varient selon les disponibilités des personnes âgées et des personnes bénévoles impliquées, et parfois, une marche à l'extérieur ou un café au restaurant complète la visite d'amitié. La période d'attente pour recevoir des services dépend en grande partie du nombre de personnes bénévoles inscrites sur nos listes, mais force est de constater qu'il y a plus de personnes bénévoles intéressées et disponibles pour le volet appels que pour les visites à domicile.

Les références viennent principalement des intervenants du milieu (CIUSSS) et des familles qui cherchent une réponse appropriée à l'isolement qu'ils observent chez leurs proches. Parfois, ce sont les travailleurs de milieu du CABC qui réfèrent, ce qui reflète bien la complémentarité de nos services.

Nos merveilleuses personnes bénévoles viennent de divers horizons, mais sont animées par des valeurs communes telles qu'un profond respect pour les personnes âgées et un réel désir d'améliorer leur bien-être. Avant d'être jumelées, toutes les personnes bénévoles sont rencontrées et une vérification de leurs antécédents judiciaires et de leurs références est réalisée.

Les demandes de services étant en hausse depuis plusieurs années, le recrutement de nouveaux bénévoles s'impose comme notre principal défi. Comme piste de solution, nous prévoyons, entre autres, explorer du côté des jeunes en allant faire la promotion du bénévolat auprès des universités, des CÉGEP et peut-être même des écoles secondaires. D'ailleurs, au cours des derniers mois, nous avons eu la chance d'intégrer dans notre équipe de bénévoles quelques jeunes désireux de s'impliquer auprès d'une personne âgée.



TÉMOIGNAGES

Voici d'ailleurs le témoignage d'une de ces personnes, suivi de celui de la personne à laquelle elle est jumelée :

Je m'appelle Abigaëlle et je suis en deuxième année de médecine. Je suis bénévole « visites d'amitié » au CABC depuis maintenant quelques mois, et visite à chaque semaine Mme Charlotte. Chaque visite est un moment de partage, d'écoute, de sourires. D'ailleurs, il s'agit d'un geste qui peut sembler anodin pour nous, mais qui fait toute une différence dans le quotidien des gens que nous visitons. Il n'en faut pas nécessairement beaucoup pour illuminer la journée de quelqu'un, et je sais que ces visites illuminent les miennes. C'est une activité très valorisante, mais également enrichissante. Cette expérience m'est très chère, elle m'a permis de m'épanouir et j'en retire beaucoup. On n'a pas besoin de talents particuliers, notre présence sincère suffit. Je recommande sincèrement ce bénévolat à toute personne souhaitant faire une différence concrète.

Abigaëlle, bénévole.

Bonjour,

Quelques lignes pour vous REMERCIER de m'avoir envoyé un vrai SOLEIL en la personne de Mme Abigaëlle. Une bénévole extraordinaire! Mme Abigaëlle a réussi à me motiver en marchant avec moi une fois par semaine au cours de l'hiver si difficile pour les personnes ayant besoin d'assistance.

Les différents endroits, biens choisis par Abigaëlle, nous amenaient dans des conversations différentes qui développaient une amitié et une certaine complicité. Le partage de ses connaissances, durant ces heures, me permettait d'apprécier d'avantage la vie. Son attention et son soutien me sécurisaient. OUF! J'arrive au printemps et grâce à Abigaëlle, le goût de marcher est développé. Je continuerai de marcher (avec déambulateur) et Abigaëlle m'accompagnera dans la mesure de ses disponibilités.

Dans L'espoir que 2026 soit le reflet de 2025,

Encore MERCI à vous et à votre équipe ! Bon été à tous !

Charlotte.

D'autres défis se dessinent et des discussions sont en cours présentement pour les relever :

- Les demandes faites pour les personnes qui présentent d'importants troubles cognitifs se révèlent plus difficiles à répondre. En effet, les personnes bénévoles visent, pour la plupart, à établir un lien d'amitié avec les usagers avec lesquels ils sont jumelés, ce qui peut être impossible dans certains cas. Devrions-nous offrir de la formation spécifiquement pour cette réalité qui, disons-le, risque d'être de plus en plus fréquente ?
- Le deuil que vivent les personnes bénévoles jumelées avec des usagers dont ils apprennent le décès en cours de jumelage est pour certaines personnes une épreuve difficile à surmonter, surtout lorsqu'un lien d'amitié est bien établi avec ces personnes. Comme cette réalité est courante et prévisible étant donné la moyenne d'âge de notre clientèle, serait-il envisageable de mettre sur pied un atelier d'échange pour les personnes bénévoles intéressées ?

Pour conclure, voici quelques chiffres recueillis au 31 mars 2025



France Baillargeon, Responsable des services d'appels d'amitié (en remplacement de Josée Lessard)



Service d'accompagnement transport

Un service essentiel, porté par l'engagement de nos bénévoles

Le Service d'accompagnement-transport du CABC permet à des personnes vivant à domicile de se rendre à leurs rendez-vous médicaux, psychosociaux ou à d'autres destinations essentielles en toute sécurité et avec un accompagnement bienveillant. Offert par une équipe de bénévoles dévoués, ce service va bien au-delà du simple transport : il brise l'isolement, renforce le lien social et assure une présence humaine là où elle est souvent absente.

Le volet médical du service est encadré par le réseau de la santé et des services sociaux, et nécessite une autorisation spécifique pour sa mise en œuvre. Grâce à ce cadre structuré, notre intervention s'inscrit pleinement dans les efforts collectifs pour le maintien à domicile des personnes âgées.

Une pression croissante sur le service

L'année 2024-2025 a été marquée par une augmentation significative des demandes particulièrement pour des déplacements non médicaux. Cette pression, non anticipée, soulève un défi de taille : répondre à des besoins croissants avec une équipe de bénévoles qui, malgré sa grande générosité, reste limitée. Nous observons également une hausse des demandes nécessitant un accompagnement accru auprès de personnes en perte d'autonomie. Ces transports, qualifiés d'essentiels, exigent une présence attentive et parfois un soutien physique ou moral supplémentaire. Il ne s'agit plus seulement de conduire, mais bien d'accompagner dans toute la richesse du terme.

L'année 2024-2025 en quelques chiffres :



Mobilisation et avenir du service

Face à ces défis, l'équipe du CABC ne baisse pas les bras. Nous restons à l'affût de toute opportunité pour bonifier le service, renforcer notre capacité d'action et améliorer l'expérience des usagers comme des bénévoles. Cette année, nous avons pu compter sur l'efficacité de Roseline, bénévole à la réception des appels.

Enfin, une nouvelle plateforme numérique sera mise en place en juin 2025. Elle permettra une gestion plus efficace des demandes, une meilleure coordination des transports et une communication facilitée avec nos bénévoles. Une avancée attendue avec enthousiasme !

Chantal Rodrigue, Responsable des services aux individus et des projets spéciaux

Avec sincère remerciement pour votre dévouement!

Témoignage d'une personne utilisatrice des services de transport



Services aux individus - Projets spéciaux

Dépannage - Menus travaux

De petites actions qui changent tout

Le service Dépannage – Menus travaux vise à répondre à des besoins ponctuels de personnes âgées vivant à domicile : petites réparations, aide pour le classement d'objets, soutien informatique, conseils pour l'achat d'un appareil, changement de piles, peinture, etc. Ce sont de petits gestes, mais qui permettent aux gens de **rester chez eux en sécurité, confortablement et plus longtemps.**

Une relance portée par des partenaires solides

En réponse aux recommandations issues du **Sommet des aînés (avril 2022)**, qui ont mis en lumière le besoin criant d'assistance pour l'entretien domestique, le CABC a relancé ce service grâce à une mobilisation concertée. Grâce à des partenaires clés comme la **Ville de Québec**, la **Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec (Charlesbourg)** et la **Fondation Mirella et Lino Saputo**, l'année 2024-2025 a marqué la deuxième année de ce service.

L'année 2024-2025 en quelques chiffres :



En route vers un service encore plus agile

Au cours des derniers mois, nous avons revu le protocole du service afin de nous assurer qu'il soit réellement aligné avec les besoins actuels des usagers. La liste des menus-travaux a été actualisée et continuera d'être révisée au fil des demandes reçues et des personnes bénévoles disponibles.

Notre approche reste souple, humaine et évolutive. Nous restons à l'écoute, prêts à adapter notre service pour répondre aux réalités changeantes des aînés de notre territoire.

Chantal Rodrigue, Responsable des services aux individus et des projets spéciaux



Le TricoDon - édition 2024

Le TricoDON rassemble un nombre croissant de personnes âgées autour d'un objectif commun : tricoter pour réchauffer le cœur des plus démunis.

Pour 2024-2025, nous avons reconduit la formule qui connaît toujours autant de succès : offrir gratuitement de la laine aux personnes âgées afin qu'elles puissent réaliser des tricots. Ces créations, pleines de chaleur et de bienveillance, sont ensuite remises à des organismes communautaires de Québec, qui les distribuent aux familles dans le besoin.

Le TricoDON repose sur trois piliers importants :

- Briser l'isolement des aînés
- Valoriser leur contribution sociale
- Offrir des tricots faits avec amour à ceux qui en ont le plus besoin

Au fil des semaines, des groupes de tricoteuses se forment par eux-mêmes dans différentes résidences et milieux de vie. Ces rencontres favorisent les échanges, créent des liens et donnent un sens profond à la participation de chacune.

L'année 2024-2025 en quelques chiffres :



Grâce à la générosité de nos tricoteuses et à la mobilisation de nos bénévoles, nous sommes en mesure de joindre directement des centaines de personnes. Le TricoDON, c'est bien plus qu'une activité de tricot. C'est une chaîne de solidarité, de chaleur humaine et de reconnaissance mutuelle.

Inspirés pour aller plus loin

Pour les prochaines années, nous souhaitons aller plus loin avec cette idée et créer un nouveau projet. Nous souhaitons créer un service plus structuré et mieux implanté dans notre milieu. Pour ce faire, nous souhaitons créer des espaces concrets de rassemblement de personnes tricoteuses (milieu de vie) où en plus de soutenir leur communauté par leurs œuvres tricotées, elles pourront dynamiser leurs propres liens. En plus des objectifs initiaux, nous voulons que le TricoDON favorise la création de nouveaux liens et augmente la qualité de ces liens, qu'il favorise la mise en commun de réalités diverses et le transfert de connaissances/compétences et enfin, qu'il favorise davantage la participation sociale des personnes âgées. Nous aimerions pouvoir embaucher une personne qui sera complètement dédiée à ce service et à l'animation des milieux de vie. Pour ce faire, une aide financement sera nécessaire.

Chantal Rodrigue, Responsable des services aux individus et des projets spéciaux

Aînés-nous à vous aider!

Grâce au soutien financier du Secrétariat aux aînés, par le biais du programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV), le CABC a pu maintenir et bonifier son équipe de Travailleurs de Milieu (TM). Leur mandat est de rejoindre, soutenir et accompagner les personnes aînées vivant en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation.



Le rôle d'un travailleur de milieu consiste à :

- repérer les personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation;
- favoriser leur connexion ou reconnexion avec les ressources de leur communauté;
- accompagner ces personnes dans la recherche de solutions aux problématiques rencontrées;
- contribuer à leur bien-être, à l'actualisation de leur autonomie et au maintien de leur participation active dans la communauté;
- les orienter vers les services ou les activités appropriées, en collaboration avec les ressources de la communauté.

Faits saillants de l'année 2024-2025

- Mise en place de deux nouveaux projets dans les secteurs de Beauport nord | Sainte-Brigitte-de-Laval et de Val-Bélair | Shannon | Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier | Saint-Gabriel-de-Valcartier.
- Ajout d'une deuxième ressource dans Limoilou.

L'année 2024-2025 en quelques chiffres :



* représentant 1351 heures

Formation continue

Le CABC valorise le développement des compétences des TM, leur offrant l'accès à de la formation continue.

- Plus de 80 heures de formations suivies.
- Thèmes abordés : maltraitance, fraude, âgisme, diversité sexuelle et pluralité des genres, deuil, itinérance et marginalisation, droits des locataires, troubles neurocognitifs, gestion des comportements difficiles, éthique dans la relation professionnelle, voir les hommes autrement, l'encombrement et l'accumulation à l'intérieur du domicile des personnes âgées, sexualité, suicide.

Encadrement et soutien des Travailleurs.euses de Milieu

- 12 rencontres d'équipe (Espace TM) favorisant l'entraide et le partage d'informations;
- 6 rencontres de concertation pour intégrer les notions de formation dans la pratique quotidienne;
- Soutien clinique disponible au besoin, en appui à la prise de décision lors de situations complexes.
- Accompagnement spécifique pour les nouveaux TM (accueil, intégration, formation).

Marie-Pier Trudel, Travailleuse de milieu

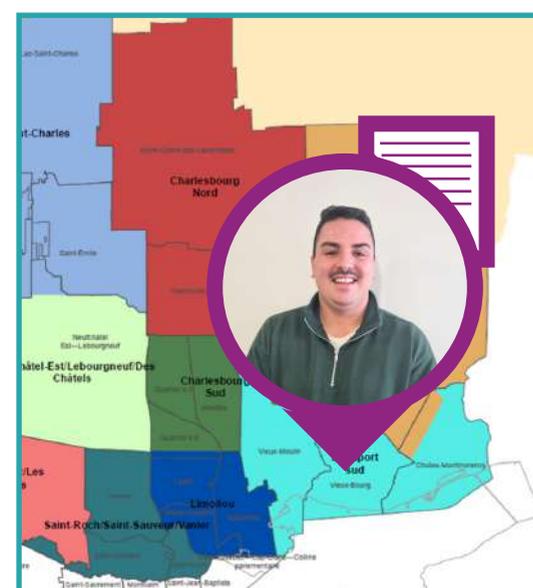
Défis | Enjeux | Particularités par secteurs

Afin de recueillir les particularités de chaque secteur couvert par notre équipe de Travailleurs et Travailleuses de Milieu et de mettre en valeur leur travail, nous avons décidé, dans le cadre de ce rapport d'activité, de faire un vox-pop maison avec chacun et chacune. Nous vous partageons ici le fruit de ces rencontres. Un merci tout spécial à Riel Michaud-Beaudry.

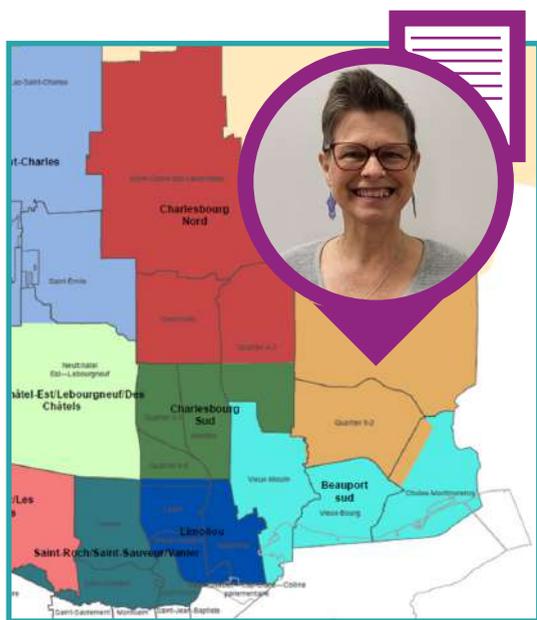
Secteur Beauport sud : Thomas Lebel (qui a pris la relève de Jessica Roy)

Actif, diversifié et changement !

Arrivé vers la fin de 2024, Thomas apporte un dynamisme par sa présence de milieu. Au début de son mandat, la diversité des organismes et de l'aide disponible pour les aînés l'a marqué. Sa présence lui permet de donner des informations et des conseils auprès du milieu communautaire dans le cadre notamment de sa participation à des comités. Les besoins étant divers, il est important pour lui de diversifier les façons d'aider. Pour Thomas, le travail de milieu est une nouvelle façon d'accompagner, puisqu'il faisait davantage de suivi psychosocial dans ses responsabilités professionnelles précédentes.



Secteur Beauport nord | Sainte-Brigitte-de-Laval : Manon Robidoux



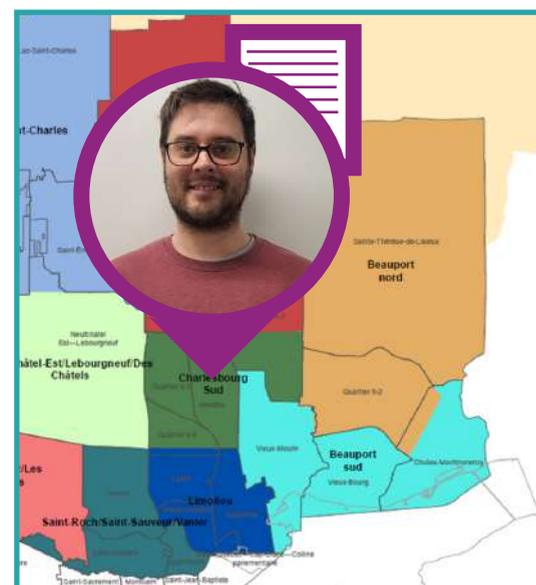
Apprentissage, naissance de partenaires et patience !

Œuvrant dans son milieu depuis une année environ, Manon continue d'en apprendre sur le milieu communautaire et sur les différences entre les territoires couverts. La Ville de Québec offre beaucoup plus de ressources aux personnes âgées (loisirs, épicerie, organismes, etc.) que Sainte-Brigitte-de-Laval par exemple. Elle a aussi eu le privilège de voir naître des ressources dans son milieu. Preuve que le travail de milieu consiste aussi à développer son regard sur soi-même, Manon prend du temps pour être indulgente envers elle-même quant aux petites choses qu'elle aurait pu mieux faire dans ses accompagnements.

Secteur Charlesbourg sud : Hugo Bourgeois (Joannie Gauthier-Galarneau)

Efforts, souligner les bons coups, le travail porte fruit !

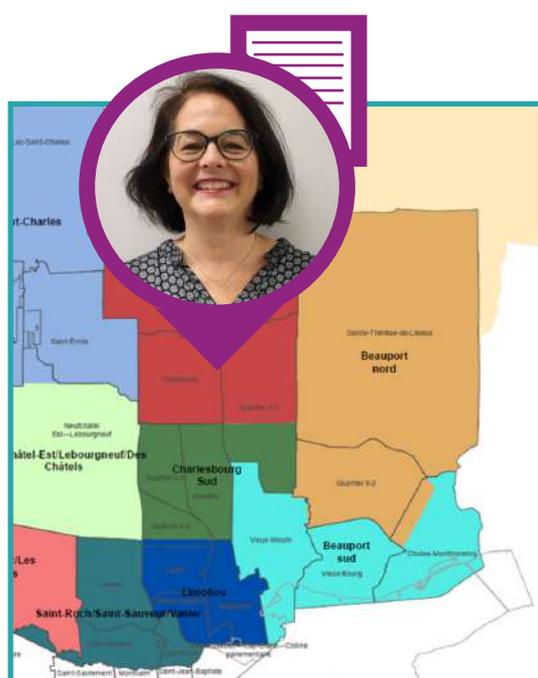
Cela fait un an qu'Hugo développe des liens avec les résidents de son milieu. Ce dernier a été confronté à la détresse, la pauvreté et l'itinérance. Sa présence et ses échanges permettent d'améliorer le fonctionnement d'une distribution alimentaire. Les usagers sont plus calmes et détendus après avoir discuté avec lui. Cela lui fait dire que le travail porte fruit. Hugo a appris à mieux accepter le sentiment d'impuissance et la réalité des trous de service bien présente dans le secteur. Désormais, il mentionne d'emblée aux usagers qu'obtenir un service ou répondre à un besoin prendra du temps.



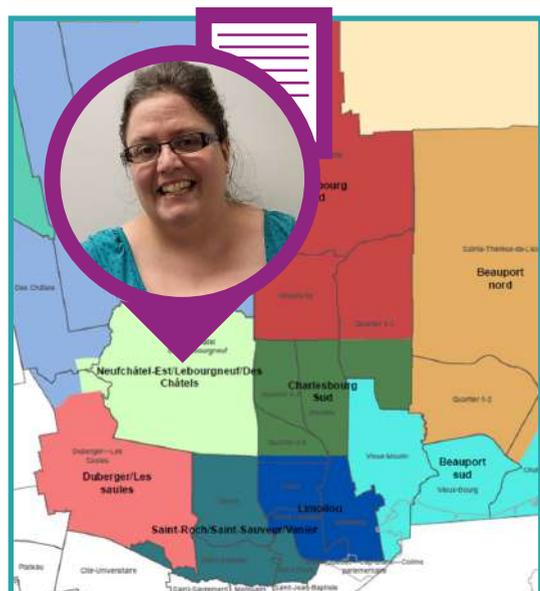
Secteur Charlesbourg nord | Lac-Beauport | Lac-Delage | Stoneham-et-Tewkesbury : Nathalie Poulin

Partenariats efficaces, rencontres de milieu et impacts-résultats !

Au fil du temps, Nathalie a su faire preuve de créativité dans la façon de créer des contacts et de rejoindre les personnes âgées. En plus de nouer des liens avec les commerçants et certains organismes partenaires, elle parcourt son secteur lors de belles journées pour discuter avec les résidents qui prennent soin de leur terrain. Les voisins et vigiles sont aussi de précieux alliés pour signaler des situations qui nécessitent une intervention. Le travail de milieu se fait rarement seul et le développement et l'entretien d'un réseau de vigiles permettent d'améliorer la sensibilisation de la population aux enjeux vécus par les personnes âgées.



Secteur Des Châtelés | Neufchâtel-Est | Lebourgneuf : Ève-Line Proulx



Rayonnement, collaborations et innovation !

Depuis quelques années, Ève-Line soutient les personnes âgées de son milieu. La présence d'une travailleuse de milieu facilite l'entrée en relation avec les services disponibles dans le réseau de la santé. Des personnes peuvent ainsi recevoir des services plus tôt que si elles avaient attendu pour être prises en charge. Dans la dernière année, elle a pu constater une augmentation des demandes d'aide de personnes proches aidantes. Ève-Line a adapté sa façon d'entrer en contact. Elle passe maintenant davantage par le biais de conférences, ce qui permet d'aborder les enjeux de manière moins confrontante, de rejoindre plus de personnes et de faciliter les dialogues.

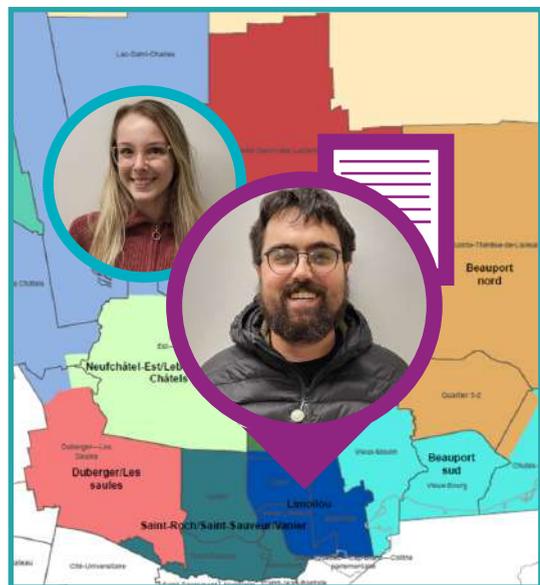
Secteur Duberger-Les Saules : Marie-Pier Trudel / Frédérique Campbell, stagiaire – étudiante à la maîtrise en psychoéducation de septembre 2024 à mars 2025

Adaptation, innovation et collaboration !

Au cours de la dernière année, Marie-Pier a été particulièrement marquée par l'augmentation des demandes de personnes âgées en situation de précarité, souvent isolées, ainsi que par celles de personnes en situation ou à risque d'itinérance. Elle observe que la fracture numérique et la faible littératie sont également des enjeux grandissants, rendant l'accès aux services encore plus difficile pour plusieurs. Cette réalité l'a poussée à faire preuve d'adaptation, d'innovation et de collaboration. Beaucoup d'efforts ont été faits pour sensibiliser les acteurs aux besoins des personnes âgées, afin qu'aucune ne soit oubliée dans l'offre de services. Elle a la chance de travailler dans un milieu où les acteurs ont à cœur de trouver des solutions mieux adaptées aux réalités du terrain. Sa présence comme TM a ainsi permis un meilleur repérage, un accompagnement plus humain et une mobilisation accrue des partenaires. De plus, l'accueil d'une stagiaire en psychoéducation a apporté une complémentarité enrichissante à notre travail de proximité.



Secteur Limoilou : Gabriel Rémillard-Vigneault / Maïka Meunier, stagiaire en techniques de travail social – de septembre 2024 à mai 2025



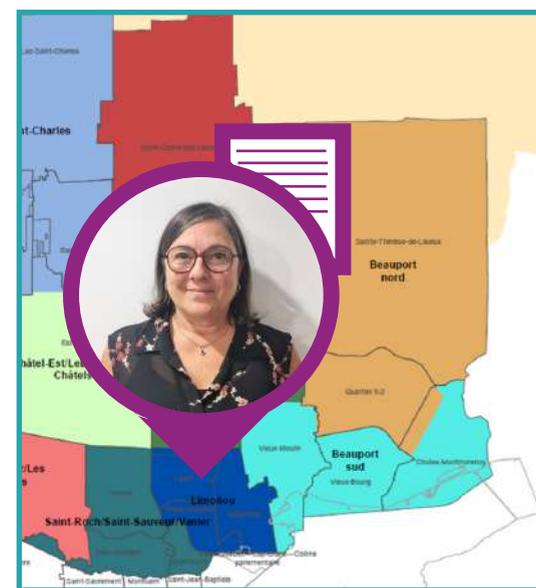
Terrain, écoute et sourire !

Motivé et bien implanté dans son milieu depuis quelques années, Gabriel continue d'aimer son secteur en participant à des événements publics comme des fêtes de quartier. En connaissant mieux le quartier, il est plus en mesure de référer les personnes âgées vers les bons organismes. La dernière année a été marquée par l'insécurité liée au logement parmi les résidents de Limoilou. Il a aussi accompagné avec brio une stagiaire dans son cheminement professionnel, Maïka Meunier. Également, l'arrivée d'une nouvelle travailleuse de milieu, Manon Lebel, a amené Gabriel à se dépasser et à partager ses responsabilités. Un sourire à la fois, il apporte une réelle contribution à son milieu.

Secteur Limoilou : Manon Lebel

Rencontres, travail d'équipe et apprentissages !

Nouvellement arrivée en 2025 dans ce milieu, Manon considère que la vie communautaire de Limoilou est riche et que les organismes partagent beaucoup entre eux. Elle s'est améliorée dans la compréhension des limites du travail de milieu. Elle continue d'apprendre ce qui relève de son rôle et ce qui relève des intervenants du CIUSSS par exemple. Déjà, elle a créé des liens de confiance avec certaines personnes âgées, qui se sentent en sécurité avec elle. Celles-ci n'hésitent pas à la contacter, surtout les personnes seules qui trouvent de la chaleur dans leur contact avec elle. Se sentir valorisé par la confiance qui nous est témoignée n'est pas précisé dans les offres d'emploi, mais elle fait partie des avantages d'évoluer dans son milieu de travail.



Secteur Loretteville | Saint-Émile | Lac-Saint-Charles : Jean-Simon Dubois



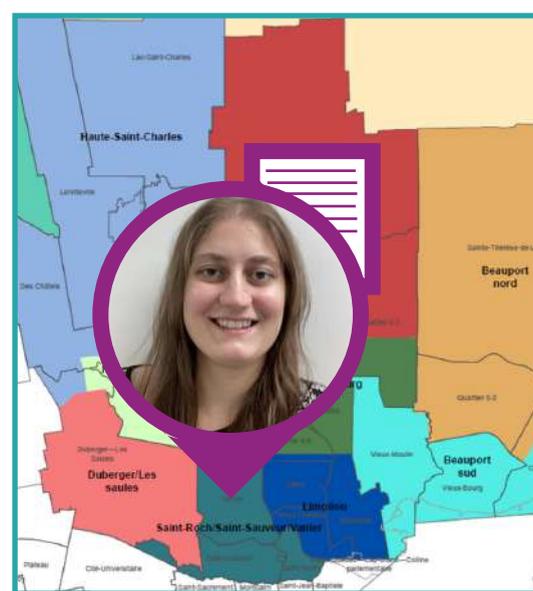
Accompagnement, présence de milieu et confiance !

Arrivé en 2024, Jean-Simon a été touché par la confiance que lui témoignent les personnes âgées de son milieu, notamment en lui confiant des informations confidentielles. Le travail de milieu dans son secteur fait en sorte que les personnes sont plus enclines à demander de l'aide que si elles devaient se déplacer pour en chercher. Dans la dernière année, il a appris à ajuster son approche en fonction du contexte, allant de rencontres formelles à des conversations plus informelles. Il a aussi été marqué par la mort de personnes accompagnées et par l'insécurité alimentaire, enjeu de son milieu. Cela nous rappelle que le travail de milieu amène à être en présence de toutes sortes de situations dont on ne prend conscience de l'ampleur que lorsqu'on y est confronté.

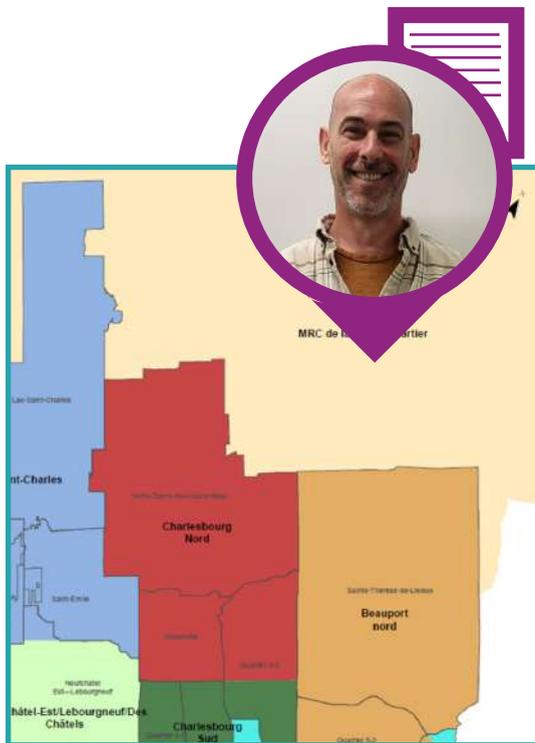
Secteur Saint-Roch | Saint-Sauveur | Vanier : Marianne Weisnagel

Consolidation, découverte et alliée !

Depuis son entrée en fonction en 2021, Marianne a su développer ses habiletés comme travailleuse de milieu, ce qui lui a permis de gagner en confiance, d'apprendre à mieux communiquer ses limites et de favoriser la mobilisation des partenaires du quartier pour trouver des solutions aux besoins des personnes accompagnées. Par sa présence dans de nouvelles activités et organisations, Marianne a été en mesure de tisser davantage de liens et d'augmenter le nombre de personnes âgées rejointes. Malgré l'augmentation du coût de la vie, les trous de service et les délais qui s'allongent pour bénéficier de services importants, Marianne a été impressionnée par la mobilisation et la concertation active entre les différents acteurs de son milieu.



Secteur Val-Bélair | Shannon | Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier | Saint-Gabriel-de-Valcartier : Stéphane Fortier



Accueil, bienveillance et plaisir !

Dans la dernière année, Stéphane a construit tout un réseau avec les partenaires et les personnes âgées dans son milieu qui accueillait un Travailleur de Milieu pour la première fois. L'ouverture de ces nouveaux partenaires et usagers l'ont beaucoup marqué, même si les résidents et organismes de certains secteurs étaient plus craintifs. Dans la dernière année, Stéphane a su adapter son approche auprès des différents groupes. La présence d'un travailleur de milieu augmente la sensibilisation aux enjeux vécus par les aînés tels que la maltraitance, les résidences pour aînés, le déclin cognitif, etc. Tout était à bâtir et c'est en travaillant avec plaisir que Stéphane a apporté sa contribution dans son milieu.

Ressource supplémentaire : France Baillargeon

Durant la dernière année, nous avons pu, une fois de plus, compter sur l'implication d'une ressource supplémentaire à titre de Travailleur de Milieu. Son rôle était de soutenir les travailleurs et travailleuses de milieu déjà en place qui avaient besoin d'un coup de main pour répondre aux demandes en surplus ou de combler des milieux qui se sont retrouvés sans TM.



Appartenir, privilège et contribuer !

Au cours de la dernière année, France a prêté main-forte à l'équipe des TM lorsqu'une personne était absente ou encore quand il y avait un surplus de travail. Pour elle, agir comme ressource supplémentaire s'est avéré chaque fois une expérience des plus intéressantes et tout un privilège. La solitude et l'isolement observés chez beaucoup d'aînés sont ce qui l'a le plus frappée ces derniers mois. Ce qu'elle retient par-dessus tout, c'est le bonheur ressenti à travailler en collaboration avec les TM et la satisfaction de contribuer un tant soit peu au mieux-être des aînés.

Un impact humain concret !

Au-delà des chiffres, chaque intervention contribue à briser l'isolement, à renforcer l'autonomie et à créer des liens durables. Les travailleurs de milieu jouent un rôle clé pour redonner aux personnes âgées une place active et valorisée au sein de leur communauté.



Solidaires de nos aînés ! L'Infolettre des travailleurs de milieu du CABC

Ce médium d'information, très apprécié par les abonnés, permet de promouvoir les services et le mandat des Travailleuses et Travailleurs de Milieu (TM). L'infolettre favorise également la création et le renforcement des liens avec les bénévoles et les partenaires. De plus, les informations partagées contribuent à sensibiliser les lecteurs face à l'isolement social vécu par des personnes âgées, ainsi qu'à découvrir différentes stratégies pour entrer en relation avec elles.

Pendant la dernière année, trois éditions ont été publiées et plus de 438 personnes ont été rejointes. Grâce aux réseaux sociaux, l'infolettre a même été partagée à d'autres TM à travers le Québec. La vidéo présentant le service *Aînés-nous à vous aider!* ainsi que celle expliquant le rôle des Travailleurs de Milieu ont été visionnées, au total, plus de 160 fois. Comme quoi l'infolettre des Travailleurs de Milieu du Centre d'action bénévole du Contrefort accroît sa notoriété année après année!

Ève-Line Proulx, TM et Travailleuse de milieu

EDITION | SEPTEMBRE 2024

SOLIDAIRES DE NOS AÎNÉS!

L'INFOLETTRE DES TRAVAILLEURS DE MILIEU DU CABC

DANS CETTE ÉDITION:

- * La réalité d'un nouveau territoire en tant que travailleur de milieu.
- * Une organisation derrière le travailleur de milieu.
- * Spectacle de musique GRATUIT pour la Journée internationale des aînés!
- * Suggestion bienveillante : À l'écoute des besoins, d'abord et avant tout!

Semaine des Travailleurs de Milieu

La première édition de la Semaine des Travailleurs de Milieu a eu lieu en mai 2024. Quelques actions ont été faites, dont une publicité qui est passée à la radio pour sensibiliser la population au travail fait par les Travailleurs et Travailleuses de Milieu auprès des personnes âgées. Des publicités visuelles ont également été affichées dans plusieurs abris d'autobus à travers la ville de Québec pour une durée de quelques semaines. Suite à ces actions concrètes pour promouvoir le rôle du TM, le Comité de la Semaine des Travailleurs de Milieu a été créé dans le but de perdurer et de bonifier les idées ainsi que les gestes pour faire connaître davantage ce qu'est un travailleur de milieu et le genre de demandes qu'il peut recevoir. Bien qu'il en soit à ses premiers balbutiements, le comité a déjà beaucoup d'idées et de projets pour les prochaines années pour faire rayonner le travail de milieu effectué auprès des aînés.

Jean-Simon Dubois, Travailleur de milieu (au nom du comité des travailleur de milieu)

Journée internationale des aînés (1er octobre 2024)

Cette année, dans le cadre de la Journée internationale des aînés, un spectacle de musique a été organisé afin d'honorer les aînés. 68 personnes âgées étaient présentes! Ces dernières ont grandement apprécié l'activité où danse, collation et surprise étaient au rendez-vous.

Le comité organisateur, composé de six travailleurs de milieu (TM), du directeur-adjoint ainsi que d'une stagiaire, était accompagné de plusieurs autres TM du Centre d'action bénévole du Contrefort. De plus, au grand bonheur de tous, des travailleurs et travailleuses de milieu provenant d'autres organisations se sont joints à l'activité.

Cette activité a offert l'opportunité aux TM de faire la promotion de leurs services et de leur mandat. Ils ont également eu l'occasion de distribuer des dépliants et des objets promotionnels aux personnes présentes.

M. Guy Mongrain a composé un hommage destiné aux personnes âgées. Chaque aîné qui a été présent a pu repartir avec une copie de son texte. Un merveilleux cadeau !

Ève-Line Proulx, Travailleuse de milieu (au nom du comité)



Projet « De chez-vous à chez-nous »

Pour une quatrième année, le CABC a été partenaire au projet De chez-vous à chez nous dans Limoilou. Il a débuté en février 2021 pour se terminer le 28 février 2025. Il a vu le jour grâce à un appel de projets en provenance de l'Institut du vieillissement et de la participation sociale des aînés (IVPSA). L'objectif a été de favoriser une collaboration entre différents partenaires dans le but de briser l'isolement social tout en favorisant une participation sociale avec, pour et par les aînés vivant en HLM dans Limoilou. Parmi les principaux partenaires à ce projet d'envergure, il y a le Patro Roc-Amadour, le Centre communautaire Jean-Guy Drolet, le Centre communautaire Monseigneur Marcoux, le CIUSSCN et l'OMHQ.



Considérant que le mandat de la Travailleuse de Milieu se terminait en janvier 2025, voici quelques statistiques rencontrées au cours de cette année :



Un des points saillants au cours de l'année a été un incendie, le 24 mai 2024, au HLM situé sur l'avenue Bardy. Quelques résidents ont dû être relocalisés temporairement. À ce moment, en collaboration avec le CLSC et l'OMHQ, Nathalie a accompagné quelques aînés afin de les soutenir tant au niveau des démarches organisationnelles qu'au niveau psychologique.

Fin du projet et retombées

Considérant que la fin du projet se terminait le 28 février 2025, un rapport a été rédigé par la firme Thulé à partir d'une consultation auprès des aînés, ce qui a permis de faire une évaluation exhaustive des retombées du projet.

Pour ce faire, 32 résidents de 4 milieux de vie en provenance de HLM ont participé activement aux discussions. La pertinence du projet a été perçue positivement à 95% par l'ensemble des groupes. Les résultats des 3 sous-groupes ont permis d'identifier 4 grandes catégories importantes ayant eu des impacts majeurs sur la qualité de vie des personnes aînées demeurant en HLM. Un des points majeurs qui a ressorti a été de **briser l'isolement, de favoriser la socialisation et d'améliorer le bien-être personnel des aînés.**

En conclusion, l'élément central du projet DCNACV est d'avoir contribué fortement à l'augmentation du sentiment d'appartenance dans plusieurs milieux de vie. Madame Manon Lebel, coordonnatrice du projet, a su maintenir la motivation des aînés à poursuivre leur niveau de participation.

Nathalie Poulin et Manon Lebel, Travailleuses de Milieu

LISTE DES PARTENAIRES ET DES CONCERTATIONS



Alliance Action bénévole [CAB Aide 23 et CAB de Québec] (AAB)
 Alliance des aînés de Charlesbourg
 Concertation entre Bénévoles d'expertise et l'AAB
 CDC Grand Charlesbourg
 Chantier alimentaire de Charlesbourg
 Co-Développement de la Haute-Saint-Charles
 Comité agents de proximité Duberger-Les Saules
 Comité Chez-nous c'est chez-vous
 Comité d'aide alimentaire de Limoilou
 Comité de bon voisinage St-Roch
 Comité distribution alimentaire
 Comité du Centre autogéré de la table citoyenne Littoral Est
 Comité fracture numérique Beauport
 Comité Frigo-Partage pour le projet Récupèr'Action
 Comité itinérance
 Comité régionale 03-12 des Centres d'action bénévole
 Comité santé mentale positive (CSM+)
 Comité Transport pour les aînés de la Basse-Ville
 Communauté de pratique des travailleurs et travailleuses de milieu ITMAV 03
 Concertation du Projet De chez nous à chez vous
 Éclairons nos horizons
 Fédération des Centres d'action bénévole du Québec
 Group'Action Val-Bélair
 Groupe privilégié d'intervention (GPI) Charlesbourg
 Groupe privilégié d'intervention (GPI) Orléans
 L'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) de l'Université Laval
 Parlons Loretteville
 Projet d'Accompagnement et de Soutien aux Organismes porteurs d'ITMAV
 Rendez-vous Limoilou
 Table Abus, négligence, violence Loretteville
 Table aînée de Limoilou
 Table de concertation Alliance pour les aînés du Grand Charlesbourg
 Table de concertation des aînés de Beauport
 Table de concertation des Organismes aînés Basse-Ville
 Table de concertation des personnes aînées de la Capitale Nationale (TCPACN)
 Table de concertation Duberger-Les Saules
 Table de concertation en immigration de Charlesbourg
 Table de concertation regroupant les différents intervenants œuvrant dans ces HLM
 Table de concertation St-Sauveur
 Table de développement local de Beauport (TDLB)
 Table terrain Basse-Ville
 Tables des Partenaires de Lac-Saint-Charles



MERCI À NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES FINANCIERS 2024-2025 !





www.cabducontrefort.quebec

Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC)
7065, Boul. Henri-Bourassa
Québec (QC) G1H 3E2
418 622-5910

