



Bénévolat
ST-SACREMENT

Rapport annuel
2016-2017

Table des matières

Mot du conseil d'administration	3
Historique	4
Le conseil d'administration	4-5
Présentation du service de popote roulante	6-10
Objectifs	6
Valeurs	6
Heures d'ouverture et de livraison	7
Clientèle	7-8
Routes et territoires	8-9
Partenariat avec les hôpitaux	10
Les bénévoles	10-12
Les rôles des bénévoles.....	11
<i>Chauffeurs</i>	11
<i>Baladeurs</i>	11
<i>Commis de bureau</i>	11
Recrutement et reconnaissance	12
Équipe de travail	13
Tables de concertation et engagements	13
Remerciements	13-14

Mot du conseil d'administration

Chers membres,
Chers bénévoles,
Chers partenaires,

Tous les jours, des bénévoles autour de nous décident d'offrir un peu de leur temps pour livrer des repas à des citoyens, des voisins, des amis. C'est un brin de soleil, de la compagnie ou un instant de réconfort que l'on souhaite ainsi partager. En nous ouvrant la porte avec un sourire ou un mot gentil, c'est aussi notre journée qui s'en trouve changée, illuminée !

Pour rendre le tout réalisable, Bénévolat St-Sacrement s'affaire à proposer, jour après jour, le meilleur service possible, et ce, depuis plus de 38 ans aux résidents du quartier. Aujourd'hui, le conseil d'administration est fier de vous présenter son Rapport annuel 2016-2017.

Marquée par l'adoption d'un logo transformé, par l'établissement d'un plan de développement et de recrutement novateur, mais, surtout, par le dynamisme et l'impulsion d'une toute nouvelle équipe de coordination, la dernière année nous a permis la poursuite d'objectifs des plus stimulants. Nous en profitons pour saluer l'engagement et le dévouement de mesdames Claudia Lagacé et Nathalie Perron qui ont mené de front les nombreuses réalisations dont fait état ce rapport.

Fort de ces réussites, Bénévolat St-Sacrement entame l'année 2017-2018 avec un renouveau d'enthousiasme et une multitude de projets en tête : diversification des services aux bénéficiaires, amélioration de la qualité de la nourriture et mise en place d'une gestion documentaire, le tout, grâce à un suivi financier rigoureux.

En terminant, nous souhaitons remercier tout spécialement nos différents partenaires, lesquels apportent une aide des plus précieuses à la réalisation de notre mission. À terme, nous sommes convaincus que Bénévolat St-Sacrement contribue à renforcer le sentiment de solidarité citoyenne qui anime le quartier Saint-Sacrement de la Ville de Québec.

Merci aux membres, aux employés et à tous les bénévoles !

Bonne lecture !

Le conseil d'administration

Historique

Bénévolat St-Sacrement inc. (BSS) est un organisme sans but lucratif fondé en 1979. L'organisme est né de la volonté de citoyens qui désiraient offrir du réconfort et des repas équilibrés à domicile aux personnes malades ou âgées.

Au cours des années 2010, le président de l'organisme a fait appel au Centre des loisirs Saint-Sacrement (CLSS) à plusieurs reprises. Malgré tout le soutien obtenu, et après 36 ans de service, l'organisme ferme ses portes en février 2015, sans préavis. C'est grâce à l'implication du CLSS et à l'aide de bénévoles extraordinaires que, quelques jours seulement après la fermeture, Bénévolat St-Sacrement reprend du service.

Au cours de l'année 2015, le CLSS assure la responsabilité de la gestion de l'organisme et supervise la création d'un comité de relance. En juillet 2015, avec l'élection d'un nouveau conseil d'administration et l'embauche d'un coordonnateur à temps complet, Bénévolat St-Sacrement redevient autonome et se dissocie du Centre des loisirs.

En mars 2016, une équipe de travail est mise en place par le recrutement d'une nouvelle coordonnatrice à temps complet, Mme Claudia Lagacé, et d'une employée, engagée d'abord à temps partiel, Mme Nathalie Perron. À travers ces changements, BSS poursuit sa mission en offrant toujours un service de popote roulante aux résidents de la Haute-Ville de Québec en toute indépendance.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration de Bénévolat St-Sacrement comprend sept (7) sièges. Tous les administrateurs sont présents à titre bénévole et offrent plus de **150 heures** par année.

Le conseil d'administration 2016-2017 était composé de :

M. Denis Breton, président ;
M. Normand Thibault, vice-président ;
M. Pierre Doyle, secrétaire (départ en juin 2016) ;
Mme Lucie Bouffard, trésorière ;
Mme Michèle Prince, administratrice ;
Mme Amélie Binette, élue en mai 2016, cooptée au poste de secrétaire en août 2016 ;
Mme France Gadbois, administratrice, élue en août 2016 ;
Mme Marie-Josée St-Germain, administratrice, élue en décembre 2016.

Au cours de cette année, les membres du CA se sont rencontrés à **10 reprises** pour des séances régulières et à **2 occasions** pour des conseils extraordinaires. Ils ont consacré énormément de temps à l'image de Bénévolat St-Sacrement et au recrutement des bénéficiaires et des bénévoles.

De pair avec le conseil d'administration, nous sont fiers de présenter notre nouveau logo. Élaboré avec l'aide de l'entreprise Graphissimo, Communication visuelle, nous proposons maintenant un nouveau visage à Bénévolat St-Sacrement.



Nous souhaitons véhiculer une image représentative de la mission. Le logo contient un « B », lequel réfère à Bénévolat St-Sacrement et se compose de deux personnes, un bénévole en orange et un bénéficiaire en bleu, se tenant par la main pour souligner l'entraide, le soutien et la poursuite de notre mission.

De ce logo a découlé notre dépliant refait au goût du jour et distribué aux intervenants et aux habitants du quartier.

Nous avons aussi personnalisé un dossard porté par les bénévoles lors de la distribution des repas. Avec celui-ci, nous assurons notre visibilité dans les lieux de livraison et nous inspirons aux bénéficiaires et aux résidents du quartier un sentiment de sécurité.



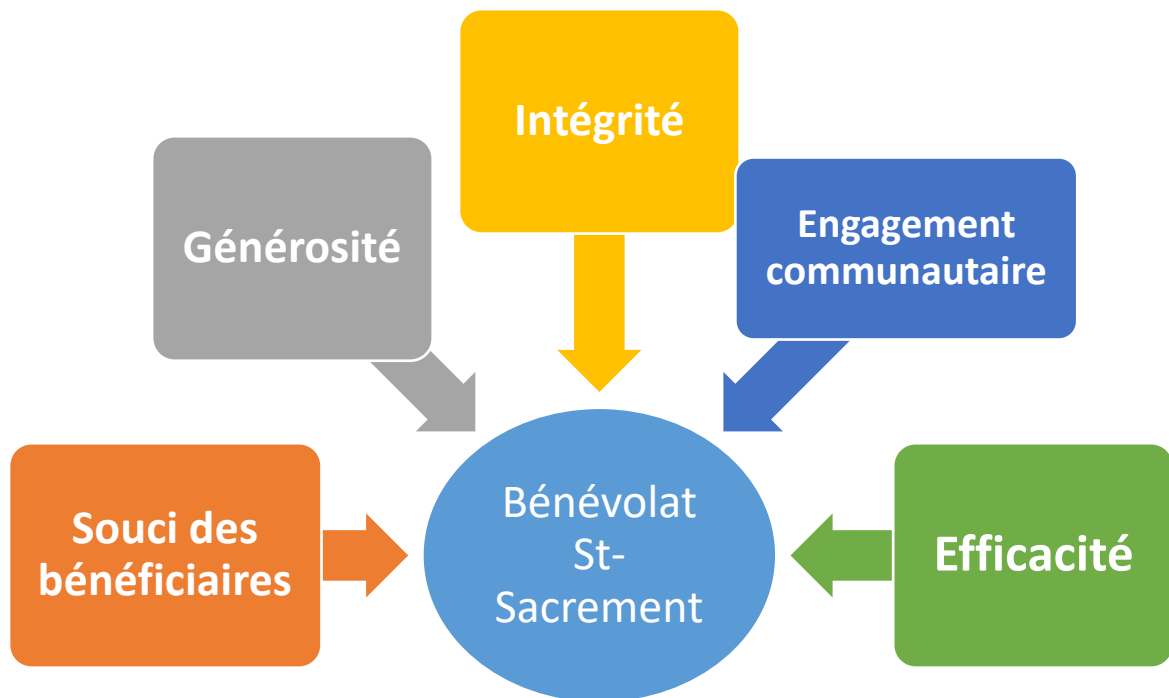
Présentation du service de popote roulante

Bénévolat St-Sacrement est un organisme sans but lucratif dont la mission principale est la livraison à domicile, par des bénévoles, de repas chauds et équilibrés. Cette mission vise à maintenir le plus longtemps possible les personnes à domicile et contribue également à briser l'isolement des personnes vivant seules.

Objectifs

- Promouvoir l'action bénévole dans la paroisse du Très-Saint-Sacrement de Québec ;
- Apporter un soutien moral ou physique à domicile aux personnes âgées, malades, seules ou en situation de handicap. Les repas à domicile sont prioritaires ;
- Assurer la complémentarité des services avec le réseau des Affaires sociales ;
- Promouvoir les intérêts et la qualité de vie des aînés de la Haute-Ville de Québec ;
- Conscientiser la collectivité à la présence des aînés ;
- Offrir des services de maintien à domicile.

Les valeurs de l'organisme



Heures d'ouverture et de livraison

Le bureau est situé au sous-sol du 1310, rue Garnier, dans le quartier Saint-Sacrement. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 9 h à 15 h.

La livraison de la popote roulante se fait du lundi au vendredi, au domicile des bénéficiaires, et ce, entre 11 h et 13 h.

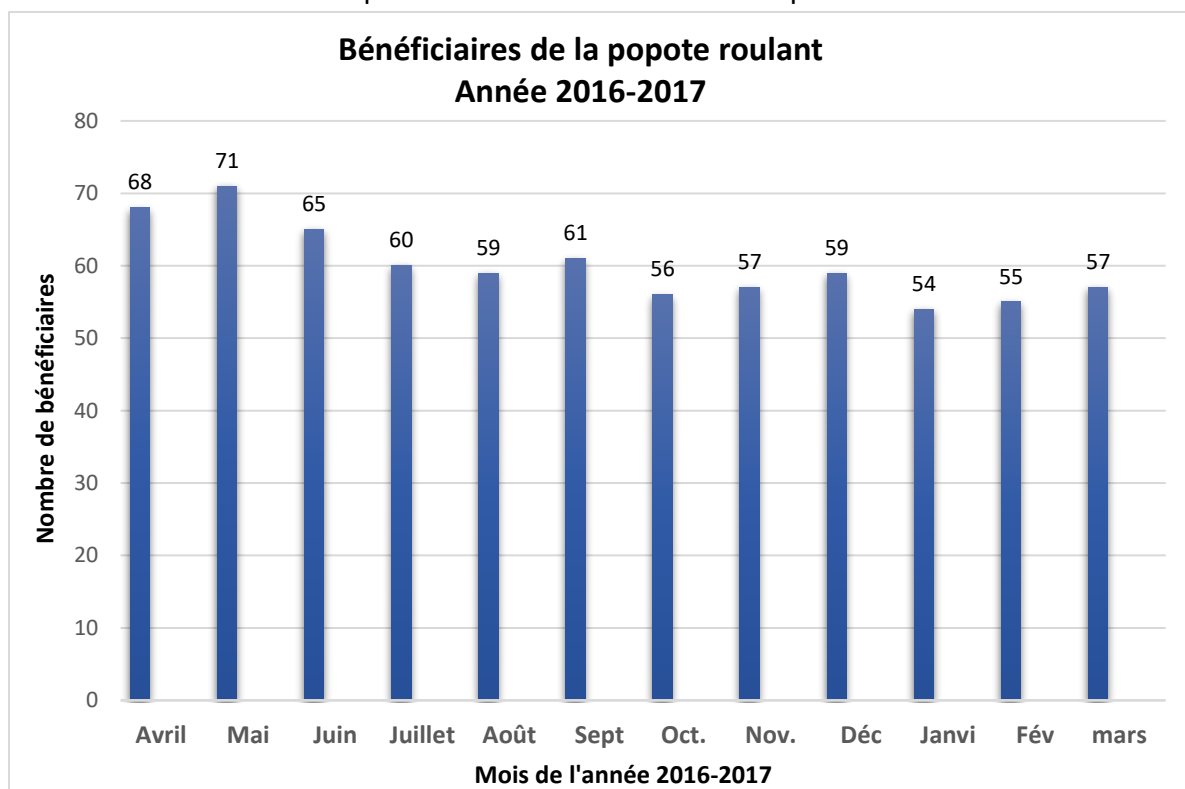
Clientèle

Le service de popote roulante s'adresse :

- Aux personnes âgées en perte d'autonomie ;
- Aux personnes en convalescence ;
- Aux personnes qui vivent une incapacité temporaire ou permanente à cuisiner.

Chaque nouvelle ouverture de dossier est adaptée aux besoins des bénéficiaires. Cette année, l'ensemble des documents a été repensé afin d'assurer un service et un soutien répondant mieux aux différents besoins de chacun. L'ouverture des dossiers s'en trouve simplifié et se fait directement au téléphone, ce qui permet un début du service en moins de 24 h pour le nouvel usager.

Le tableau suivant offre un portrait du recrutement mensuel pour l'année.



Cette année, Bénévolat St-Sacrement a permis à plus de **135 personnes** du territoire de la Haute-Ville de Québec d'avoir accès au service de la popote roulante. De ce nombre, **32 personnes sont demeurées des bénéficiaires permanents** et ont été présentes tout au long de l'année.

Nous avons pu observer une baisse du nombre de nos bénéficiaires. Différents facteurs génèrent cette tendance, dont principalement le décès ou le déménagement en résidence de plusieurs d'entre eux. De plus, le manque de publicité explique la difficulté du recrutement. En janvier 2017, le conseil d'administration s'est penché sur cette question. Il a augmenté le nombre d'heures prévu au contrat de Nathalie Perron pour le porter à 30 heures par semaine. Celle-ci s'est vu confier le mandat d'élaborer, avec l'aide de bénévoles, un plan de publicité et de recrutement pour l'année 2017-2018.

Pour les bénéficiaires, recevoir la popote roulante est souvent plus qu'un simple repas. C'est une visite sécurisante, un moment de discussion et un contact humain chaleureux.

« Merci et encore merci !! Pour votre engagement et pour votre attention aux personnes âgées ! » – Un bénéficiaire de la popote

« À toute l'équipe de Bénévolat St-Sacrement, mille et un mercis de l'aide précieuse apportée si généreusement ! » — Une bénéficiaire de la popote

Routes et territoires

Bénévolat St-Sacrement dessert le territoire de la Haute-Ville de Québec, plus précisément les quartiers Saint-Sacrement et Montcalm. En partenariat avec l'Entraide du Faubourg, BSS offre également ses services à quelques bénéficiaires habitant le quartier Saint-Jean-Baptiste.

En début d'année, le territoire était divisé en six routes de livraison, soit :

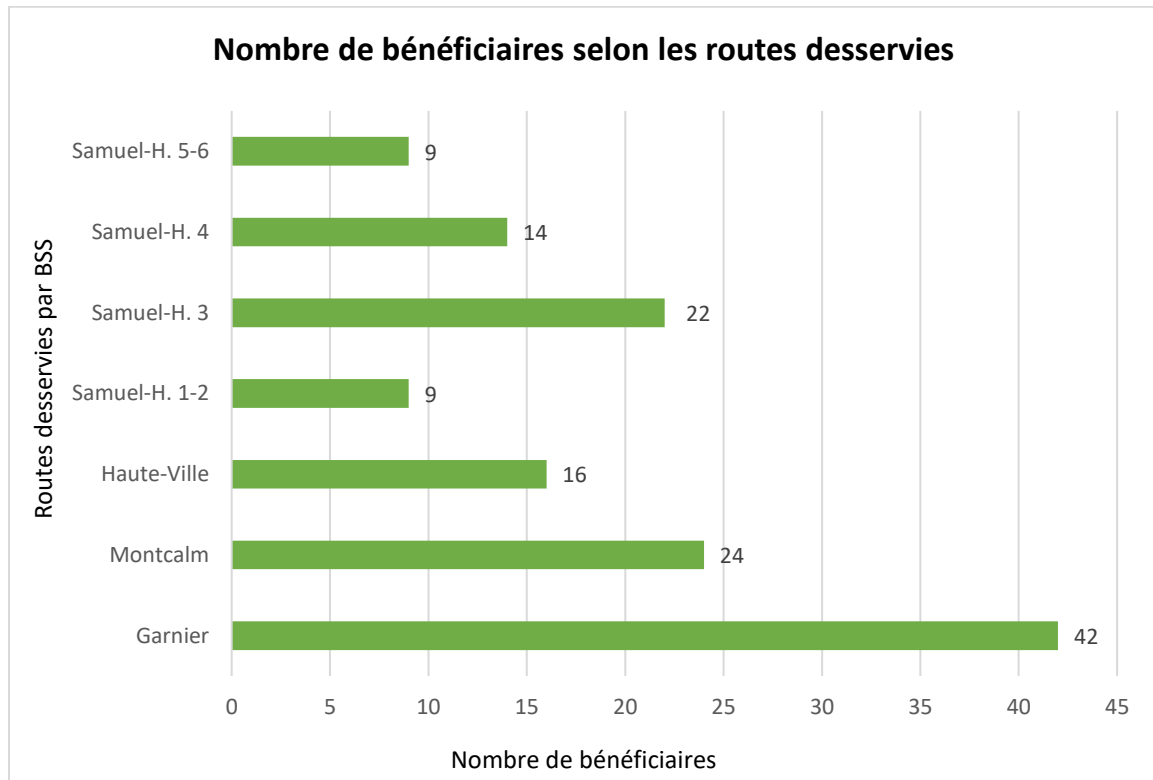
- 1) Haute-Ville (secteurs Saint-Jean-Baptiste et Grande Allée) ;
- 2) Montcalm (secteurs Saint-Sacrement, Montcalm et Saint-Jean-Baptiste) ;
- 3) Garnier (secteur Saint-Sacrement).

Les autres routes sont entièrement dédiées au complexe d'habitation du Samuel-Holland qui comprend six édifices :

- 4) Samuel-Holland, édifices 4, 1 et 2 ;
- 5) Samuel-Holland, édifice 3 ;
- 6) Samuel-Holland, édifices 5 et 6.

Pour faciliter la tâche des bénévoles, nous essayons de répartir les bénéficiaires selon leur adresse, dans un souci de prévoir un nombre équivalent d'arrêts ou de repas à livrer.

Voici un graphique démontrant la répartition au sein des différentes routes de tous les bénéficiaires ayant utilisé le service.



Un plus grand nombre de bénéficiaires sont situés sur la route de Garnier, ce qui s'explique par la présence de deux importants complexes d'habitations, soit la Champenoise (990, rue Gérard-Morisset) et les HLM du boulevard de l'Entente (1500 et 1510, boul. de l'Entente).

Au cours de l'année, nous avons dû réorganiser les routes à la suite de la baisse du nombre de bénéficiaires. En date du 6 juin 2016, la route de la Haute-Ville a été fusionnée à celle de Montcalm. De plus, un bénévole a été retiré de la distribution des repas du complexe Samuel-Holland, passant de trois à deux personnes.

Partenariats avec les hôpitaux

Bénévolat St-Sacrement dispose d'un contrat avec les hôpitaux Jeffery-Hale et Saint-Sacrement pour la préparation de la nourriture servie par la popote roulante. Ces hôpitaux peuvent fournir respectivement jusqu'à 60 repas par jour.



Chaque plateau distribué aux usagers comprend une soupe, un mets principal (pâtes, viande ou poisson, avec légumes et pommes de terre) ainsi qu'un dessert.

Les hôpitaux ont l'avantage d'offrir des repas équilibrés et variés, conçus par des nutritionnistes. De plus, ils répondent aux particularités des usagers en respectant certaines diètes alimentaires, comme celles sans gras, sans sel ou sans sucre ou, encore, en palliant certaines intolérances alimentaires.

Ci-dessous, un tableau comparatif du nombre de repas livrés par la popote roulante en fonction de leur provenance.

	Hôpital Jeffery Hale		Hôpital Saint-Sacrement	
	2015-2016	2016-2017	2015-2016	2016-2017
Moyenne de repas par mois	640 repas	419 repas	680 repas	525 repas
Total de repas pour l'année	7670 repas	5 023 repas	8 157 repas	6 296 repas

Cette année, Bénévolat St-Sacrement a livré un total de **11 319 repas** à plus de **135 personnes différentes**.

Les bénévoles

Parallèlement et simultanément au service de popote, l'organisme fait la promotion et encourage l'action bénévole. Bénévolat St-Sacrement est en constante recherche de nouveaux collaborateurs pour soutenir sa mission.

Conséquemment à la diminution du nombre des usagers et aux difficultés de recrutement des bénévoles, nous avons réduit à **six** — en comparaison à neuf l’an dernier — le nombre de bénévoles nécessaires au fonctionnement du service quotidien. C’est donc en moyenne **120 postes de bénévoles** à combler par mois, chacun consistant en **deux heures par jour**.

BSS a pu compter sur **63 bénévoles** au cours de la dernière année. Plusieurs d’entre eux ont fait entre une et cinq journées de livraison de popote par semaine, ce qui totalise plus de **3 300 heures** de bénévolat. Cette année, quatre bénévoles nous ont donné de 10 à 23 jours de bénévolat par mois, dont deux ont soutenu ce rythme durant toute l’année. MERCI !

Les rôles des bénévoles

Le chauffeur, comme son nom l’indique, est le conducteur du véhicule. Le bénévole doit utiliser sa propre voiture et veiller à ce qu’elle soit sécuritaire et en bon état. Tous les chauffeurs se voient offrir une compensation financière pour pallier les frais d’essence et d’usure normale du véhicule. Bénévolat St-Sacrement octroie à ses bénévoles-chauffeurs un montant équivalant au tarif recommandé par CAA Québec. Comme notre livraison se déroule dans certains quartiers où le stationnement est souvent interdit ou difficile à trouver, le bénévole doit rester près de la voiture et s’assurer qu’il ne recevra pas de mauvaises surprises.

Le baladeur est le bénévole qui entre en contact direct avec les usagers. C’est lui qui apporte les repas au domicile des bénéficiaires. Il doit faire preuve d’empathie, de courtoisie et de patience. Le rôle du baladeur est aussi de veiller à la sécurité des gens et à leur bien-être. Ils sont des vigiles, et ils détiennent la responsabilité de contacter les personnes-ressources en cas de situations d’urgence ou d’imprévus.

Cette année, de nouveaux postes de bénévoles ont été créés pour aider aux tâches administratives. **Les commis de bureau** se sont fait confier des tâches en fonction de leurs forces et de leurs champs d’intérêt afin d’apporter un soutien précieux à l’équipe de coordination dans la réalisation de certains dossiers, dont la préparation de documents et de tableaux, la saisie de données, les mises à jour de listes, et plus encore.

Ainsi, **quatre bénévoles** se sont partagé le travail, et ce, à raison d’une ou deux demi-journées par semaine. Ils ont offert beaucoup de leur temps et ont dû faire preuve d’une grande flexibilité. Dans la dernière année, leur contribution représente plus de **180 heures** de travail, lesquelles ont permis d’aider l’équipe de Bénévolat St-Sacrement dans la réalisation de tâches quotidiennes essentielles au fonctionnement de l’organisme.

Recrutement et reconnaissance

Puisqu'il y a un très grand roulement de bénévoles, il s'avère essentiel de maintenir à jour les annonces et les demandes, tout en restant à l'affût de nouvelles méthodes de recrutement. À ce titre, les réseaux sociaux sont des plus importants. Cette année, nous avons pu compter sur l'aide du Centre des loisirs Saint-Sacrement et de l'équipe des Retraités flyés, lesquels nous ont permis de rencontrer de nouveaux bénévoles maintenant impliqués avec nous.

Afin de remercier nos bénévoles pour le précieux temps qu'ils nous accordent, Bénévolat St-Sacrement leur ont offert plusieurs moments d'échanges et de divertissement durant l'année. En septembre dernier, un dîner suivant la thématique des tropiques a été organisé pour souligner leur implication. Par la suite, l'organisme a participé à la soirée de reconnaissance des bénévoles de l'arrondissement de La Cité-Limoilou.

Plusieurs bénévoles ont également assisté au spectacle de l'humoriste Boucar Diouf. Pour terminer l'année en beauté, un souper de Noël a été offert à tous nos bénévoles. Souper quatre services, cadeaux et jeux ont ponctué cette soirée qui fut une grande réussite.

Bénévolat St-Sacrement tente aussi de remercier ses bénévoles de manière quotidienne. Café et petites douceurs les attendent tous les matins lors de leur arrivée. Les employées sont présentes pour discuter, répondre aux questions et accompagner les bénévoles dans différents domaines.



Équipe de travail

Voilà maintenant plus d'un an que Mme Claudia Lagacé assure la coordination de Bénévolat St-Sacrement.

Plusieurs changements ont été apportés à BSS, dont l'embauche d'une nouvelle employée. Mme Nathalie Perron est arrivée en poste à la fin du mois de mars 2016. Étant encore aux études en service social à temps partiel, Mme Perron travaillait alors entre 10 et 15 heures par semaine. Depuis janvier 2017, elle occupe son poste à temps complet auprès de la coordonnatrice.

L'aide et le soutien de Mme Nathalie Perron sont précieux. Le travail de deux employées permet la réalisation de nouveaux projets et la mise à jour de plusieurs dossiers. De plus, nous pouvons désormais offrir un service continu, et ce, même durant l'été.

Cette année, BSS a été ouvert **248 jours**, ce qui totalise plus de **1 480 heures**. Parallèlement, l'équipe de travail a réalisé plus de **2 400 heures**.

Tables de concertation et engagements

Bénévolat St-Sacrement fait partie des comités suivants :

- Consortium en soutien à domicile de la région 03 ;
- Comité sécurité alimentaire de la Haute-Ville ;
- Table de concertation régionale sur la proche aide d'aînés de la Capitale-Nationale (TCRPAACN) ;
- Table des organismes communautaires SAPA ;
- Réseau Entraide St-Sacrement ;
- Regroupement des popotes roulantes ;
- Projet mobilisation Haute-Ville ;
- Association des gens d'affaires du quartier Saint-Sacrement.

Remerciements

Bénévolat St-Sacrement veut tout d'abord dire un énorme merci aux 63 bénévoles qui ont donné de leur temps. Du temps pour aider au fonctionnement d'un service prioritaire pour nos aînés. Merci de prendre deux petites heures de votre journée, et de nous l'offrir si généreusement. Sans votre apport si précieux, nous n'existerions pas.

Merci aux sept bénévoles du conseil d'administration de croire en BSS et de s'impliquer dans son fonctionnement. Merci de l'aide et du soutien.

Merci aux employés, Claudia et Nathalie, d'être présentes à tous les matins avec le sourire. Merci d'avoir envie de faire une différence dans la vie des gens.

Merci aux partenaires du quartier Saint-Sacrement, pour l'entraide, le partage d'expertise et le soutien précieux.

Bénévolat St-Sacrement remercie aussi ses partenaires des hôpitaux Jeffery-Hale et Saint-Sacrement qui préparent les repas. Un merci plus particulier aux personnes ressources, Messieurs Labbé et Larouche ainsi que mesdames Germain et Campagna, qui offrent, jour après jour, le meilleur service possible.

Un merci également au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale pour son apport dans la réalisation de notre mission.

Merci à La Caisse du Plateau Montcalm de croire à nos projets et de nous donner les outils pour les réaliser.

Pour terminer, un merci tout spécial aux bénéficiaires de la popote et à leur famille. Merci d'utiliser nos services et d'en parler autour de vous. C'est pour vous que Bénévolat St-Sacrement existe.

MERCI !