



Bénévolat
ST-SACREMENT

Rapport annuel
2017-2018

Table des matières

Mot du conseil d'administration	3-4
Présentation de Bénévolat St-Sacrement	5-7
Historique	5
Mission et objectifs	5-6
Valeurs	6-7
Le conseil d'administration	7-8
Équipe de travail	8-9
Les services	9-13
Popote roulante	9-12
Livraison de paniers alimentaires	12-13
Les bénévoles	13-16
Les bénévoles de la popote roulante	14
<i>Chauffeurs</i>	14
<i>Baladeurs</i>	14
Les bénévoles de la livraison des paniers alimentaires	14-15
<i>Le conducteur</i>	14-15
<i>L'accompagnateur</i>	15
Les commis de bureau.....	15
Recrutement et reconnaissance	16
Tables de concertation et engagements	16-17
Remerciements	17

Mot du conseil d'administration

La dernière année a permis à Bénévolat St-Sacrement inc. de consolider la livraison de repas chauds à domicile, de diversifier ses services aux membres, d'accueillir de nouveaux bénévoles et de se doter d'outils pour être encore plus efficace et performant.

Les services de popote roulante se maintiennent et ont fait l'objet d'une publicité postale dans tous les foyers des secteurs de Saint-Sacrement et de la Haute-Ville de Québec. Ce n'est pas une mince tâche mais combien gratifiante que de livrer près de 11 300 repas chauds et équilibrés et ce, en toute saison. Heureusement, nous le faisons avec une équipe formidable de bénévoles d'expérience et nouveaux qui livrent les repas et offrent une présence quotidienne réconfortante auprès de nos membres bénéficiaires qui continuent à nous faire confiance.

Depuis un an, nous avons diversifié nos services : livraison des paniers alimentaires distribués le mardi avec la Société de Saint-Vincent-de-Paul de Québec et livraison de repas sous vide pour la période des Fêtes sont deux exemples de services qui permettent aux bénéficiaires de mieux s'alimenter et de favoriser leur maintien à domicile.

Nous ne saurions trop le répéter, nos bénévoles sont l'épine dorsale de nos services. À chacune de leur présence assidue et lors de rencontres, les bénévoles nous témoignent de leur engagement et de leur enthousiasme envers Bénévolat St-Sacrement et nos bénéficiaires. Merci pour votre présence et votre générosité. Merci également aux deux membres du personnel, Claudia Lagacé et Nathalie Perron, qui encadrent nos bénévoles et soutiennent les membres du conseil d'administration dans leurs décisions.

Merci également à nos partenaires qui nous aident à remplir notre mission : le Centre des loisirs Saint-Sacrement, les cuisines de l'hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's et de l'hôpital

du Saint-Sacrement, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et la Caisse Desjardins du Plateau Montcalm.

Sachez que les membres du conseil d'administration de Bénévolat St-Sacrement réalisent leur mandat avec le même enthousiasme que les bénévoles. Ils livrent eux-mêmes les services de repas ou offrent d'autres services à notre organisme. Lorsqu'ils se réunissent, c'est pour assurer non seulement l'administration et la gouvernance mais également le développement et la pérennité de Bénévolat St-Sacrement.

La prochaine année marquera les 40 ans d'existence de Bénévolat St-Sacrement. Il faut, tout en maintenant nos services de base avec une équipe de bénévoles motivée, insuffler à notre organisme un élan pour répondre aux défis d'une clientèle qui change et qui a des besoins diversifiés. Le nouveau plan stratégique veut répondre à ces impératifs : d'ici 2021, Bénévolat St-Sacrement sera un organisme *innovant en services alimentaires* pour les aînés autonomes et non autonomes, pour les personnes malades et en situation d'incapacité temporaire ou permanente dans Saint-Sacrement, Montcalm et Haute-Ville.

Le conseil d'administration de Bénévolat St-Sacrement

Présentation de Bénévolat St-Sacrement

Historique

Bénévolat St-Sacrement 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.

En février 2015, à la suite de quelques difficultés, le Centre des loisirs Saint-Sacrement est intervenu pour soutenir l'organisme dans sa relance. C'est grâce à l'engagement de cet organisme et à l'aide de bénévoles extraordinaires que, quelques jours seulement après la fermeture, Bénévolat St-Sacrement reprenait du service.

Depuis 2016, Bénévolat St-Sacrement poursuit sa mission en offrant toujours un service de popote roulante aux résidents de la Haute-Ville de Québec en toute indépendance. Cette année, suite à un besoin criant dans le milieu, un nouveau service s'est même ajouté, soit la livraison des paniers alimentaires en collaboration avec la Saint-Vincent-de-Paul.

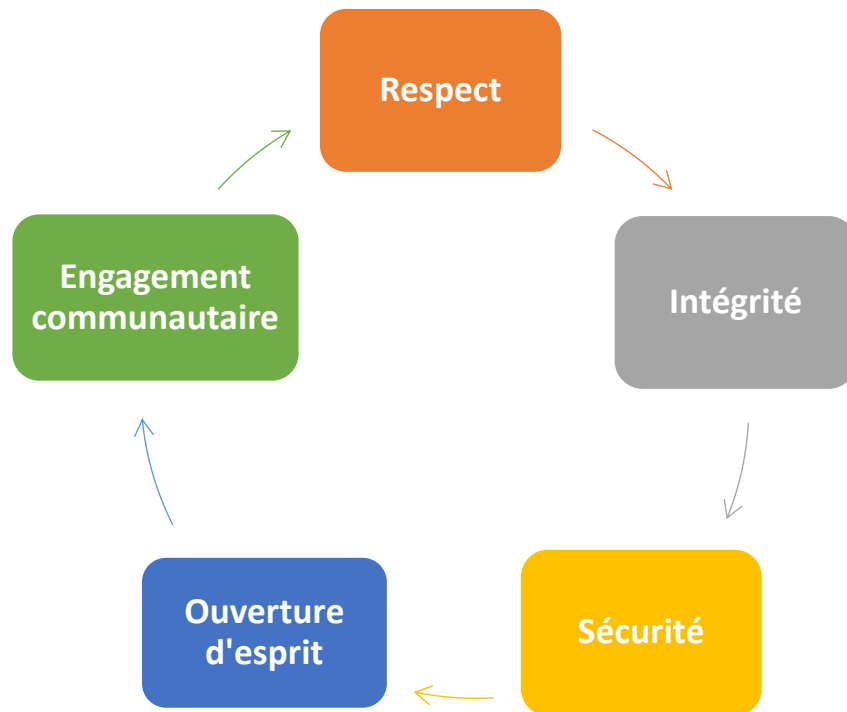
Mission et objectifs

Bénévolat St-Sacrement est un organisme sans but lucratif dont la mission principale est le soutien à domicile par, entre autres, la livraison de repas chauds et équilibrés par des bénévoles.

- Maintenir le plus longtemps possible les personnes à domicile.
- Contribuer à briser l'isolement.
- Apporter un soutien moral ou physique à domicile aux personnes dans le besoin, comme par exemple, les gens malades, seuls, âgés ou en situation d'incapacité temporaire ou permanente.
- Assurer comme service prioritaire une livraison de repas chauds à domicile (popote roulante).
- Favoriser un climat de sécurité dans la prestation de services.
- Élargir l'offre de service en soutien à domicile.

- Promouvoir l'action bénévole sur le territoire desservi à la Haute-Ville de Québec.
- Assurer la complémentarité des services de soutien à domicile sur son territoire.
- Faire connaître les besoins et collaborer à la qualité de vie des aînés desservis.
- Conscientiser la collectivité au bien-être des aînés.

Valeurs



Respect

- Sentiment qui porte à accorder à quelqu'un une déférence et une considération en raison de la valeur qu'on lui reconnaît et à se conduire envers lui avec réserve et retenue.

Intégrité

- État d'une personne honnête, incorruptible, équitable, impartiale et juste.
- L'intégrité est la motivation première à être conforme à ce que l'on est réellement.

- Absence de mauvaise intention. En parlant du caractère intègre d'une personne, ce mot fait référence à son honnêteté.

Sécurité

- Physiquement, la sécurité est l'état d'une situation présentant le minimum de risques.
- Psychiquement, la sécurité est l'état d'esprit d'une personne qui se sent tranquille et confiante. Pour l'individu ou un groupe, c'est le sentiment (bien ou mal fondé) d'être à l'abri des dangers et des risques.

Ouverture d'esprit

- L'ouverture d'esprit est en lien avec la manière dont les personnes abordent les opinions et les connaissances des autres et intègrent l'idée que d'autres devraient être libres d'exprimer leurs opinions et que la valeur de leurs connaissances devrait être reconnue.

Engagement communautaire

- L'engagement communautaire est le fait de prendre parti sur les problèmes sociaux par son action et ses discours.

Le conseil d'administration

Cette année, le conseil d'administration de Bénévolat St-Sacrement a accueilli dans son équipe plusieurs nouveaux membres. Ils se sont tous grandement intégrés et ont travaillé à la création et à la réalisation de plusieurs dossiers importants.

Voici, en quelques chiffres l'implication des bénévoles du CA.

- **7 postes** d'administrateurs bénévoles.
- **14 réunions** du conseil d'administration.
- **35 heures** de travail lors des réunions.
- Plus de **200 heures de travail** bénévole pour divers projets, activités et comités.
- La mise sur pied de **4 comités de travail** (Noël, code d'éthique, plan stratégique et ressources humaines)
- Un soutien constant pour l'équipe de travail.

Le conseil d'administration 2017-2018 était composé de :

M. Gilles Émond, président
M. Réнал Falardeau, vice-président
Mme Lucie Bouffard, secrétaire-trésorière
Mme France Gadbois, administratrice
Mme Marie-Josée St-Germain, administratrice
M. Donald Fournier, administrateur
M. Gilles Desaulniers, administrateur, coopté en octobre 2017

M. Denis Breton, départ en juin 2017
M. Normand Thibault, départ en juin 2017
Mme Michèle Prince, départ en juin 2017
Mme Amélie Binette, secrétaire, départ en septembre 2017 ;

Toute l'équipe tient à remercier tous les bénévoles qui se sont impliqués au conseil d'administration durant l'année. Votre apport à Bénévolat St-Sacrement lui a permis de mûrir et de s'épanouir dans le quartier.

L'équipe de travail

L'équipe de Bénévolat St-Sacrement est composée de 2 employés permanents qui sont en poste depuis 2016.

Mesdames **Claudia Lagacé, coordonnatrice** et **Nathalie Perron, coordonnatrice adjointe**.



Au quotidien, elles voient au maintien des services et au roulement de l'organisme, à l'encadrement, l'accompagnement et l'accueil des bénévoles. De plus, elles voient au développement, au rayonnement et au recrutement. Plusieurs projets sont aussi développés pour le bien-être de l'organisme, des bénéficiaires et des bénévoles.

En 2017, grâce au programme d'Emploi-été Canada, nous avons eu la chance d'accueillir, pour 10 semaines, une étudiante, Mme **Ariane Lortie**, étudiante au BAC en psychologie qui a passé l'été avec nous. Sa présence a permis la création de plusieurs documents importants pour le fonctionnement de l'organisme. Ariane Lortie a pu, durant l'été, mettre de l'avant ses forces en écoute et en intervention avec les bénéficiaires et les bénévoles.

Étant ouvert du lundi au vendredi entre 9 h et 15 h, nous avons offert plus de **1 460 heures de présence** pour les bénéficiaires. Ce nombre totalise **243 jours d'ouverture**.

L'équipe de travail, quant à elle, a conjointement réalisé plus de **3 435 heures** de travail.

Les services



Popote roulante

La popote roulante est un service de livraison de repas chauds à domicile effectué du **lundi au vendredi** entre **11h et 13h**.

Les repas sont livrés par une équipe de bénévoles : un chauffeur et un baladeur.

Le service s'adresse aux :

- Personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie ;
- Personnes en convalescence ;
- Personnes qui ont une incapacité temporaire ou permanente à cuisiner ;
- Proches aidants.

Chaque plateau-repas distribué **coûte 6,50 \$** et comprend une soupe, un mets principal (pâtes, viande ou poisson, avec légumes et féculent) ainsi qu'un dessert.



Comparatif du nombre de repas livrés durant les dernières années.

	Hôpital Jeffery Hale			Hôpital Saint-Sacrement		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Moyenne de repas par mois	640 repas	419 repas	338 repas	680 repas	525 repas	604 repas
Total de repas pour l'année	7670 repas	5 023 repas	4 038 repas	8 157 repas	6 296 repas	7 217 repas

Nombre total de repas livrés

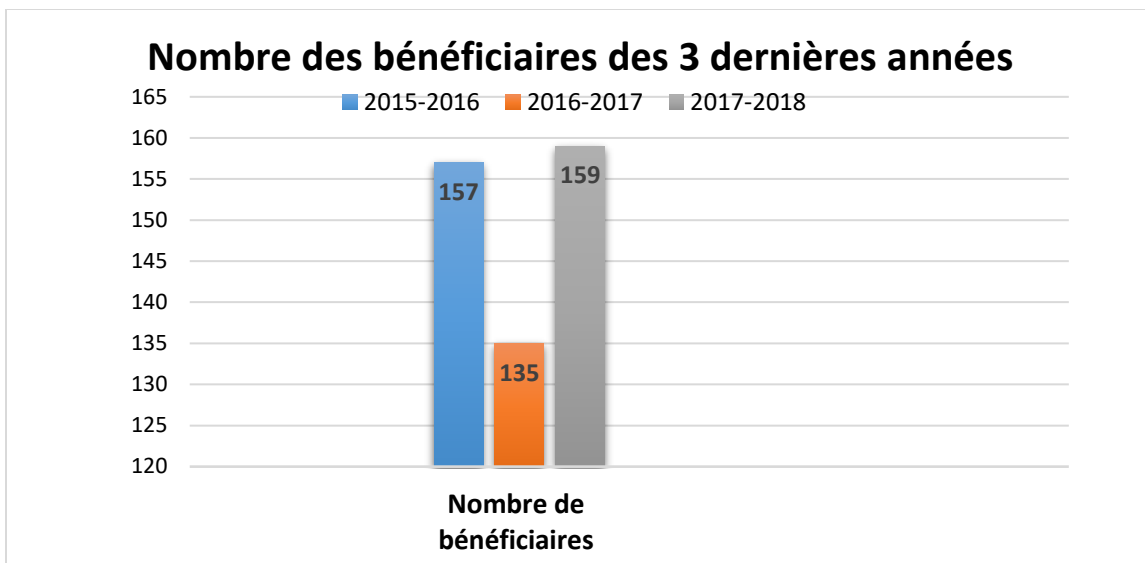
2015-2016	2016-2017	2017-2018
15 827 repas	11 319 repas	11 255 repas

En 2017-2018, Bénévolat St-Sacrement a livré un total de **11 255 repas à 159 bénéficiaires** différents. Nous pouvons observer, cette année, une très légère diminution du nombre de repas livrés comparativement à l'an dernier. Cela s'explique par le manque de régularité dans les commandes de repas de la part des bénéficiaires. Comme nous sommes flexibles sur le nombre de repas à consommer par semaine, plusieurs bénéficiaires sont plus à l'aise de commander à la journée. Cela ne les engageant en rien, ils peuvent ainsi mieux gérer leurs dépenses.

Nouveauté cette année !

Pour notre fermeture de la période des fêtes (10 jours), nous avons offert à nos bénéficiaires la possibilité de commander des repas sous vide ou congelés provenant des Repas Desjardins de Lévis. **21 personnes** ont passé une commande, ce qui totalise plus de **210 articles commandés** (soupes, repas principaux ou desserts). Nos bénéficiaires ont aimé l'initiative et le bilan fait de l'expérience est très positif.





Chaque nouvelle ouverture de dossier est adaptée aux besoins des bénéficiaires et se fait directement au téléphone, ce qui permet un **début du service en moins de 24 heures** pour le nouvel usager.

Les bénéficiaires qui font appel au service de popote roulante ont principalement été référés par un ami, un bénévole ou un travailleur social du CIUSSS ou d'un centre hospitalier. Cette année, nous avons procédé à **112 ouvertures de dossier**.

Les gens utilisent le service pour plusieurs raisons, certains sortent de l'hôpital et ont besoin d'aide le temps de leur convalescence, d'autres sont des proches aidants ou n'ont simplement plus la force de se cuisiner de gros repas.

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 avec nos bénévoles.



De plus, nous trouvons important de gâter nos gens. Tout au long de l'année, ils reçoivent de petits présents selon les fêtes. À l'Halloween ou à Pâques, ils ont de petits sacs de bonbons et chocolats. Pour Noël cette année, nous leur avons offert une petite bûche préparée par le Bistro Garneau et nous soulignons aussi tous les anniversaires de naissance avec une carte de souhaits.

Avec le service de popote roulante, 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, Bénévolat St-Sacrement offre également ses services à quelques bénéficiaires habitant le quartier Saint-Jean-Baptiste.

Le territoire est divisé en **cinq routes de livraison**, soit :



- 1) Haute-Ville (secteurs Saint-Jean-Baptiste et Grande Allée) ;
- 2) Montcalm (secteurs Saint-Sacrement, Montcalm) ;
- 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 2-3 et 4 ;
- 5) Samuel-Holland, édifice 1-5 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. Durant l'année, les routes peuvent changer selon la provenance des bénéficiaires et le nombre de bénévoles disponibles.

Nous disposons d'un contrat avec les hôpitaux Jeffery-Hale et Saint-Sacrement pour la préparation de la nourriture livrée par la popote roulante. Les hôpitaux ont l'avantage d'offrir des repas équilibrés et variés, conçus par des nutritionnistes. Ils répondent aux particularités des usagers en respectant certaines diètes alimentaires, comme celles sans gras, sans sel ou sans sucre ou, encore, en tenant compte de certaines intolérances alimentaires.



Livraison de paniers alimentaires

Le service de livraison de paniers alimentaires est né d'un constat fait par des responsables des activités d'entraide du quartier et de la Saint-Vincent-de-Paul de Saint-Sacrement. De plus en plus de personnes à mobilité réduite, par exemple, se limitaient dans leurs choix de denrées au comptoir alimentaire afin de ne pas se surcharger sur le chemin du retour à la maison. Une grande majorité de ces personnes sont à revenus

limités et les aliments du comptoir, qui sont gratuits, leur permettent de combler leurs besoins.

Bénévolat St-Sacrement a été sollicité pour mettre sur pied le service de livraison en mettant à profit son véhicule et ses dévoués bénévoles.

Depuis avril 2017, nous sommes présents, **les mardis**, au sous-sol de l'église pour le comptoir alimentaire de la St-Vincent-de-Paul. Entre **13 h et 15 h**, nous accueillons les gens, préparons notre distribution et allons livrer, à domicile, les paniers alimentaires.

Voici quelques statistiques qui démontrent l'importance de la création de ce service.

- **36 présences** pour la livraison, lors du comptoir alimentaire
- **28 personnes différentes** qui ont utilisé le service
- Plus de **700 paniers alimentaires** transportés durant l'année
- Nous avons aidé plus de **300 fois** les personnes inscrites au service
- Entre **8 et 12 personnes** utilisant le service à toutes nos présences
- Le projet a **débuté** avec **5** bénéficiaires inscrits
- **Maintenant** nous avons **18** bénéficiaires inscrits.

Bénévoles

Comme son nom l'indique, Bénévolat St-Sacrement fonctionne grâce à une banque de précieux bénévoles grandement impliqués dans la vie de l'organisme. Tous nos services sont offerts aux bénéficiaires par les bénévoles. Sans eux, nous ne pourrions aider un si grand nombre de personnes.



Les bénévoles de la popote roulante

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 les frais d'essence et d'usure normale du véhicule. 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.

Les bénévoles en quelques chiffres...

2016-2017	2017-2018
4 routes de livraison	5 routes de livraison
6 postes bénévoles à combler par jour	8 postes bénévoles à combler par jour
120 postes bénévoles à combler par mois	180 postes bénévoles à combler par mois
63 bénévoles	60 bénévoles
22 nouveaux bénévoles	22 nouveaux bénévoles
3 300 heures de bénévolat dans l'année	3 726 heures de bénévolat dans l'année

Cette année, **7 bénévoles** nous ont offert entre **10 et 22 présences par mois**, dont **trois** ont gardé le rythme tout au long de l'année. Un très grand merci d'être aussi présent pour notre organisme et pour les bénéficiaires.

Les bénévoles de la livraison de paniers alimentaires

Le conducteur est le bénévole qui conduit le Dodge Caravan appartenant à Bénévolat-St-Sacrement. Il n'est donc pas nécessaire de posséder sa propre voiture. En équipe avec un autre bénévole, il doit se rendre à la distribution alimentaire du mardi après-midi. Sur

place, les bénévoles doivent aider les bénéficiaires du comptoir alimentaire qui ont besoin d'assistance pour ramener, à domicile, leurs sacs de denrées.

L'accompagnateur est la personne qui n'a pas besoin de conduire. Toujours en équipe de deux, les bénévoles travaillent ensemble afin d'aider les bénéficiaires du comptoir alimentaire, à ramener leurs sacs de denrées. Il faut accueillir les gens, identifier les sacs et aller les porter à leur domicile une fois le temps de collecte terminé.



2017-2018
2 postes de bénévole à combler par mardi
11 bénévoles
72 heures de bénévolat

Les commis de bureau sont des bénévoles qui offrent de leur temps à l'équipe de travail. Cela permet un allègement des tâches de celle-ci lors de périodes plus affluentes. De plus, selon leurs forces et leurs goûts, les bénévoles pourront réaliser des documents, faire de la saisie de données ou accompagner l'équipe lors de préparation d'évènement. Les commis de bureau peuvent aussi remplacer l'équipe de travail en cas d'absence. Ils devront réaliser les tâches quotidiennes permettant la livraison de la popote roulante et répondre aux appels.

En quelques chiffres, nous avons eu **5 bénévoles** qui ont donné **plus de 90 heures d'aide** à l'équipe de travail.

Cette année, Bénévolat St-Sacrement peut compter sur **une dévouée bénévole** qui donne son temps pour la préparation de plusieurs documents. Elle fait les mises à jour et la création de tous les avis de congés pour les bénéficiaires. De plus, elle a créé des tableaux pour la saisie de données qui ont fait gagner énormément de temps à l'organisme.

Pour ce qui est des autres bénévoles, nous comptons principalement sur l'aide des membres du conseil d'administration. Ils sont présents de façon sporadique lorsqu'un besoin se fait sentir (remplacement au bureau, saisie de statistiques, appels aux bénéficiaires lors des congés).

Reconnaissance et recrutement

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.

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 divertissements durant l'année. Dîner BBQ lors de l'assemblée générale annuelle, souper de Noël et soirée de reconnaissance des bénévoles de l'arrondissement de La Cité-Limoilou.

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



Tables de concertations et engagement

Bénévolat St-Sacrement fait partie et s'implique dans les comités suivants :

- Le consortium en soutien à domicile de la région 03 ;
- Le comité sécurité alimentaire de la Haute-Ville et le projet Salsa ;
- La table de concertation régionale sur la proche aide d'aînés de la Capitale-Nationale (TCRPAACN) ;
- La table des organismes communautaires SAPA, Québec métropolitain ;

- Le réseau Entraide St-Sacrement ;
- Le regroupement des popotes roulantes (PRASAB) ;
- Mobilisation Haute-Ville ;
- L'association des gens d'affaires du quartier Saint-Sacrement.



Remerciements

Bénévolat St-Sacrement remercie toutes les personnes permettant la réalisation de sa mission. Pour fonctionner aussi bien, nous avons besoin de gens qui croient en nous.

Merci à nos bailleurs de fonds, au CIUSSS, aux hôpitaux Saint-Sacrement et Jeffery Hale et à la caisse Desjardins du Plateau Montcalm. Merci aussi aux partenaires du quartier et aux autres organismes communautaires qui travaillent, tout comme nous, à offrir les meilleurs services possibles.

Merci aux 60 bénévoles qui ont donné de leur temps. Merci de votre générosité et de votre engagement qui va au-delà de livraison de repas chauds. Merci aux membres du conseil d'administration de croire autant en Bénévolat St-Sacrement et d'y avoir autant apporté tout au long de l'année.

Merci aux employées, Nathalie Perron et Claudia Lagacé pour tout le travail accompli et les idées à venir. Merci à Ariane Lortie, pour le bel été passé. Ton apport a été grandement utile et apprécié.

Finalement, merci aux bénéficiaires et à leur famille. Merci d'avoir choisi nos services, de nous faire confiance et de parler de nous autour de vous.

MERCI !



Bénévolat
ST-SACREMENT