

Rapport annuel

2021-2022



Bénévolat
ST-SACREMENT

TABLE DES MATIERES

Mot du conseil d'administration	4
Présentation de Bénévolat St-Sacrement inc.....	6
Historique	6
Mission et objectifs	6
Valeurs.....	7
Notre équipe.....	8
1. Le conseil d'administration	8
2. Nos employées.....	10
Nos services	12
1. Popote roulante	12
2. Livraison de repas sous vides et surgelés	14
Nos bénévoles	16
Rôles	16
Recrutement des bénévoles.....	18
Reconnaissance des bénévoles	19
Tables de concertation et engagements.....	21
Remerciements.....	21

MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les activités de l'année 2021-2022 se sont poursuivies malgré la pandémie qui a débuté en mars 2020. Nous n'avons pas relâché les mesures sanitaires strictes édictées par le CIUSSS de la Capitale-Nationale puisque nous sommes un service essentiel en fournissant par la popote roulante, du lundi au vendredi, des repas chauds et équilibrés à des personnes en perte d'autonomie, malades, seules, âgées ou en situation d'incapacité temporaire ou permanente.

De nouveaux bénévoles retraités, travailleurs et étudiants ont joint les rangs de celles et ceux qui avaient assuré les services depuis le début de la pandémie. La participation des bénévoles, leur enthousiasme et leur grande solidarité ont été un des faits marquants de cette année hors de l'ordinaire. Un grand merci à tous ceux et celles qui ont répondu présents et qui nous ont permis de ne pas avoir de rupture de services durant les deux dernières années. Nous n'avons pu les remercier par des activités comme le party de Noël mais nous avons essayé de compenser par des activités de reconnaissance comme un pique-nique extérieur et des douceurs à la Saint-Valentin et à Pâques.

À cette équipe de bénévoles se sont jointes deux nouvelles ressources : Hélène Fiset, coordonnatrice, et depuis novembre 2021, Stéphanie Côté, responsable des bénévoles et des communications. Les deux ont rapidement implanté un esprit d'équipe et de collaboration ainsi qu'une grande efficacité dans leur travail. Les membres du conseil d'administration ne peuvent que se réjouir de la qualité du travail réalisé par cette équipe, de leur accueil envers les bénévoles et de leurs relations avec les bénéficiaires.

Nous remercions également nos partenaires qui nous ont démontré un soutien constant depuis deux ans. L'Hôpital du Saint-Sacrement où nous prenons nos repas chauds et équilibrés poursuit sa collaboration sans faille, dans un contexte où on sait que leur tâche n'est pas facile. Pour sa part, le CIUSSS de la Capitale-Nationale, la Caisse Desjardins du Plateau Montcalm et le bureau de M. Jean-Yves Duclos, député de Québec et ministre fédéral de la Santé, ont poursuivi leur soutien financier afin de nous aider à maintenir nos services pour nos bénéficiaires.

Depuis notre déménagement en novembre 2020, nous en avons profité pour nous faire connaître encore plus dans les quartiers Montcalm et Saint-Sacrement. Nous assurons une présence constante

dans des médias comme la brochure promotionnelle *Visez juste ! Achat local*, par des cartons d'information distribués par la poste ainsi que la mise à jour de notre site web et une présence régulière sur notre site Facebook.

En collaboration avec les membres du personnel, les membres du conseil d'administration ont participé à divers comités en plus des réunions mensuelles du conseil d'administration. Notamment, la préparation du plan stratégique 2022-2025 a permis une consultation des bénévoles et des partenaires locaux afin d'établir des orientations répondant aux besoins de la population des quartiers Montcalm et Saint-Sacrement.

Par ce plan stratégique 2022-2025, nous poursuivrons nos services alimentaires pour les personnes âgées autonomes et non autonomes ainsi que les personnes malades et en situation d'incapacité temporaire ou permanente. En plus des repas chauds et équilibrés, la popote roulante nous permet de distribuer des plats surgelés et sous vides qui répondent aux besoins d'une partie de notre clientèle. Nous connaissons notre défi et entendons y répondre: améliorer la qualité et la diversité de la nourriture de la popote roulante. De plus, nous voulons favoriser la socialisation de nos bénéficiaires et des personnes âgées par des repas communautaires et des rencontres à notre local. À cela s'ajouteront des visites d'amitié, en priorité auprès de nos bénéficiaires. Ces activités, autant les services alimentaires que les interactions avec nos bénéficiaires, ne seront possibles que par une équipe de bénévoles variée et motivée. Enfin, nous intensifierons notre partenariat avec des organismes de la Haute-Ville de Québec en vue du maintien à domicile des personnes âgées.

Gilles Émond

Au nom du conseil d'administration de Bénévolat St-Sacrement inc.

PRÉSENTATION DE BÉNÉVOLAT ST-SACREMENT INC.

Historique

Bénévolat St-Sacrement est un organisme sans but lucratif fondé en 1979. Il est né de la volonté de citoyens désirant 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 son engagement et avec l'aide de bénévoles extraordinaires que, quelques jours seulement après la fermeture, Bénévolat St-Sacrement reprenait du service.

Avec le soutien financier renouvelé du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, Bénévolat St-Sacrement poursuit sa mission de manière autonome en offrant un service de popote roulante aux résidents de la Haute-Ville de Québec. La popote roulante étant considérée comme service essentiel, l'organisme a maintenu les services réguliers à sa clientèle tout au long de l'année, tout en respectant les consignes sanitaires mises en place par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Mission et objectifs

Bénévolat St-Sacrement a comme mission principale le soutien à domicile, et l'alimentaire est notre secteur de service principal. Cette mission se réalise par la livraison de repas chauds et la livraison de repas sous vide et surgelés à domicile. De plus, l'organisme tente de favoriser la mise en place d'activités de socialisation pour ses bénéficiaires. Pour ce faire, nos objectifs sont :

- Maintenir le plus longtemps possible les personnes à domicile ;
- Assurer comme service prioritaire une livraison de repas chauds à domicile (popote roulante) ;
- Élargir l'offre alimentaire en offrant la livraison de repas sous vides et surgelés ;
- Contribuer à briser l'isolement en organisant des repas communautaires ;
- Apporter un soutien moral ou physique à domicile aux personnes dans le besoin ;
- Favoriser un climat de sécurité dans la prestation de nos services ;

- Élargir l’offre de service en soutien à domicile ;
- Promouvoir l’action bénévole sur le territoire desservi de la Haute-Ville ;
- 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

Dans le cadre de l’élaboration du plan stratégique 2022-2025, des membres de notre conseil d’administration ont consulté nos bénévoles, nos employées et certains collaborateurs communautaires pour revoir les valeurs de notre organisme. Ainsi, les trois valeurs retenues par le comité et adoptées par le conseil d’administration sont relatives aux différents acteurs chez Bénévolat St-Sacrement soit les bénéficiaires, les bénévoles et l’organisme.



NOTRE ÉQUIPE

1. Le conseil d'administration

Au cours de l'année 2021-2022, les membres de notre conseil d'administration ont gracieusement donné de leur temps pour permettre la réalisation de notre mission et pour aider à la mise en œuvre des différentes activités de notre organisation. En dépit de la pandémie, les réunions du conseil d'administration ont eu lieu à leur fréquence régulière grâce à la plateforme de vidéoconférence Zoom. Toutefois, lorsque les mesures sanitaires le permettaient, ces réunions ont pu se dérouler en personne.

L'engagement du comité d'administration se décrit ainsi :



Changements 2021-2022

Les règlements généraux de Bénévolat St-Sacrement ont été modifiés le 30 août 2021, et ont officiellement été adoptés à l'assemblée générale annuelle qui s'est déroulée le 28 septembre 2021 au Club de Curling Jacques-Cartier. Au cours de cette assemblée générale, certains membres du conseil d'administration ont été élus. Trois administrateurs ont été réélus à leurs postes respectifs : Mme Francine Vachon (secrétaire), M Gilles Émond (président) et Mme Paula Bergeron (administratrice). Au même moment, Mme Suzie St-Yves s'est joint au conseil d'administration en tant que nouvelle administratrice, mais elle a quitté son poste le 21 février 2022.

Le conseil d'administration 2021-2022 était donc composé ainsi :



Cette année, certains membres du CA ont accompagné nos employées par l'entremise de comités de travail spéciaux. Premièrement, le comité de consultation sur la planification stratégique 2022-2025 a élaboré un nouveau plan stratégique qui représente davantage les réalités de notre milieu et les enjeux auxquels nous avons fait face au cours de la dernière année. Deuxièmement, le comité pour le plan des communications 2021-2022 était responsable d'assurer une visibilité accrue de notre organisme sur la scène locale. Pour ce faire, le comité a effectué des campagnes publicitaires, entre autres sur Monmontcalm, dans la brochure *Achat Local!* et par l'entremise de dépliants postaux.

Enfin, toute l'équipe de Bénévolat St-Sacrement souhaite chaleureusement remercier Mme. France Gadbois, vice-présidente sortante, pour sa précieuse contribution au sein du CA ces six dernières années.

2. Nos employées

Hélène Fiset, la coordonnatrice qui s'est greffée à nous en mai 2021, est encore en poste et sa volonté de développement est demeurée inébranlable. Cette année, elle a été en constante relation avec la clientèle, mais aussi avec les bénévoles, les intervenants et les différents collaborateurs du milieu. Hélène tente continuellement à faire progresser les services offerts aux bénéficiaires et a toujours travaillé pour les aider lorsqu'un besoin s'est fait sentir.

Au cours de l'été 2021, nous avons bénéficié de l'aide financière du programme d'Emploi-été Canada, qui nous a permis de financer une partie du salaire d'Émilie Blais (responsable des bénévoles). Émilie a grandement contribué au maintien des services de la popote roulante et elle a participé à la réalisation de plusieurs nouveaux documents, au rayonnement de l'organisme sur les réseaux sociaux et à l'élaboration d'activités de reconnaissance pour les bénévoles. Elle nous a quittés en octobre 2021 pour un autre emploi en communication.

Au mois de novembre 2021, nous avons embauché Stephanie Côté, qui occupe le poste de Responsable des bénévoles et des communications, tout en complétant sa maîtrise en développement international

et action humanitaire. Sa présence à l'organisme est très stimulante et son intégration a été d'une facilité remarquable. Nous avons récupéré des notes et des couleurs de noblesse depuis son arrivée.

Hélène et Stephanie forment une équipe du tonnerre puisqu'elles sont dévouées envers les bénéficiaires et les bénévoles, et elles sont à l'écoute des besoins de ces derniers.



L'équipe de travail souhaite remercier les membres du C.A. *Hélène Fiset (gauche) et Stephanie Coté (droite)* pour leur implication et leur dévouement face à la réalisation de notre mission. Nous sommes fières du travail accompli cette dernière année, mais surtout reconnaissantes de l'aide qui nous a été offerte. En effet, la dernière année nous a démontré le grand travail d'équipe nécessaire au bon fonctionnement de notre organisme, mais la solidarité qui règne chez Bénévolat St-Sacrement nous a permis de passer à travers les difficultés quotidiennes avec force et résilience.

NOS SERVICES

**À noter : En dépit de la pandémie, tous nos services ont été offerts sans interruption et les normes sanitaires ont été respectées à la lettre par le personnel et notre équipe de bénévoles.*

1. Popote roulante



La popote roulante est un service de livraison de repas chauds à domicile effectué du **lundi au vendredi** entre **11 h et 13 h**. Les repas sont livrés par une équipe de bénévoles. Le service s'adresse aux :



Personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie



Personnes en convalescence



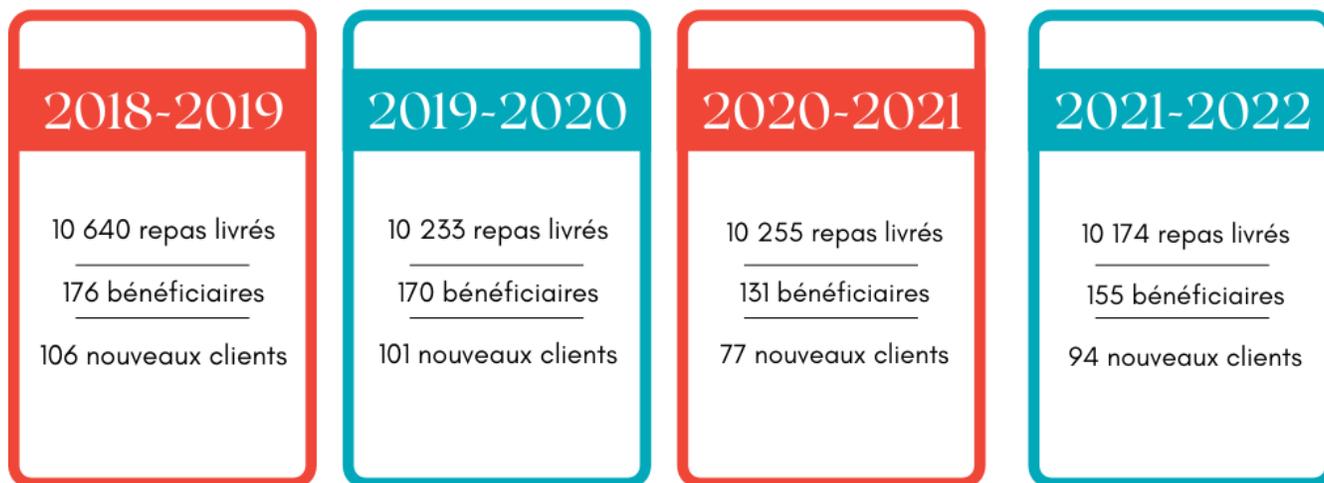
Personnes qui ont une incapacité temporaire ou permanente à cuisiner



Proches aidants

En 2021-2022, chaque plateau-repas distribué a coûté **7,80 \$** et incluait une soupe, un repas principal (pâtes, viande ou poisson, avec légumes et féculent) ainsi qu'un dessert. Depuis plusieurs années, nous travaillons en partenariat avec l'hôpital Saint-Sacrement pour la préparation de nos plateaux-repas. Grâce à leur service, nous avons l'avantage d'offrir des repas équilibrés et conçus par des nutritionnistes. Les repas 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 ou des aversions alimentaires.

Les données suivantes illustrent les fluctuations du service de la popote roulante depuis 2018:



Nous remarquons peu de changements dans les données pour l’année 2021-2022, bien qu’il y ait effectivement une baisse de quelques repas. Ceci s’explique par les restrictions sanitaires qui nous ont interdit la livraison de repas dans certaines résidences pour personnes âgées. Nous constatons néanmoins une augmentation au niveau du nombre de bénéficiaires depuis 2020-2021.

Tout au long de l’année, notre service de popote roulante a continué de se démarquer par sa flexibilité. Les bénéficiaires ont conservé l’option de choisir le nombre de repas qu’ils souhaitent recevoir par semaine et ils peuvent même commander sur appel. Ceci permet aux bénéficiaires de continuer de gérer leurs passe-temps, leurs rendez-vous et leur budget dans l’objectif de demeurer autonome.

Cette année, nous avons vu davantage de défis lors des ouvertures de dossiers. Les bénéficiaires étaient plus âgés, ayant en **moyenne 83 ans**, et leur santé nous a paru moins bonne. Les démarches sont donc généralement plus difficiles. Ainsi, chaque nouvelle ouverture de dossier a été adaptée aux besoins des nouveaux bénéficiaires. Les inscriptions se font encore directement par téléphone, ce qui permet aux nouveaux usagers de débiter le service en moins de **24 heures**.

En 2021-2022, les bénéficiaires qui ont fait appel au service de popote roulante ont été recommandés par leurs intervenants du CLSC, mais certains ont aussi connu le service grâce à nos bénévoles en service, aux membres de leur famille ou à notre présence sur internet.

Nos bénéficiaires utilisent le service pour plusieurs raisons : certains sortent de l'hôpital et ont besoin d'aide pendant leur convalescence, certains sont des proches aidants, et d'autres n'ont simplement plus l'énergie pour cuisiner des repas équilibrés. Pour les bénéficiaires, la popote roulante est plus qu'un simple repas; c'est une visite sécurisante, un moment d'échange et un contact humain chaleureux avec les bénévoles. De belles relations se développent de semaine en semaine du fait que nos bénévoles ont des routes régulières, ce qui offre une stabilité aux bénéficiaires.



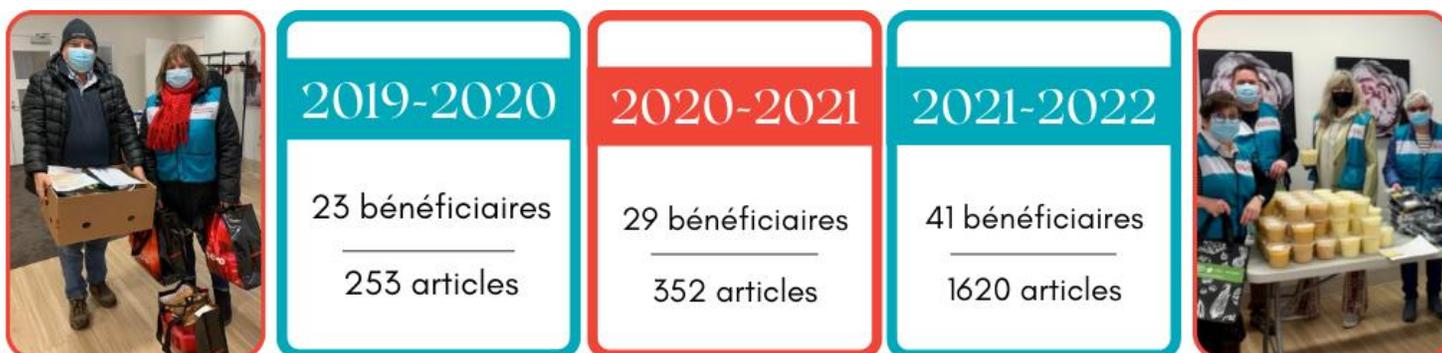
Bénévolat St-Sacrement dessert le territoire de la Haute-Ville de Québec, plus précisément les quartiers Saint-Sacrement et Montcalm. En partenariat avec l'Entraide du Faubourg, Bénévolat St-Sacrement offre également ses services à quelques bénéficiaires habitant le quartier Saint-Jean-Baptiste.

Pour l'année 2021-2022, le territoire a été divisé en **cinq routes de livraison**. Pour faciliter la tâche des bénévoles, les livraisons étaient réparties selon les adresses des bénéficiaires et dans le souci de prévoir un nombre équivalent d'arrêts ou de repas à livrer. Durant l'année, les routes ont varié selon les commandes des bénéficiaires et le nombre de bénévoles disponibles.

2. Livraison de repas sous vides et surgelés

Par le passé, le service de repas sous vides et surgelés était offert uniquement lorsque la popote roulante suspendait ses services (congés ou fériés). Toutefois, dans l'objectif de répondre aux besoins plus spécifiques, nous avons instauré un service de livraison hebdomadaire de repas sous vide et surgelés en septembre 2021. Nos bénéficiaires possèdent maintenant le menu de notre fournisseur et peuvent nous appeler pour commander. Les repas sont livrés chaque jeudi et le service peut facilement être jumelé à celui de la popote roulante afin d'assurer une sécurité alimentaire complète.

La croissance de ce service est évidente à travers les données suivantes :



Pendant la période des fêtes 2021-2022, nous avons offert la livraison des repas sous vides et surgelés à notre clientèle : **39 bénéficiaires** ont commandé pour cette période. Lors du congé pascal, nous avons offert le même service à notre clientèle; **38 paniers de Pâques** ont été commandités par le député fédéral de Québec, l'**Honorable Jean-Yves Duclos**. Ainsi, nos usagers ont bénéficié d'un panier de nourriture à un prix avantageux.



NOS BÉNÉVOLES

Rôles

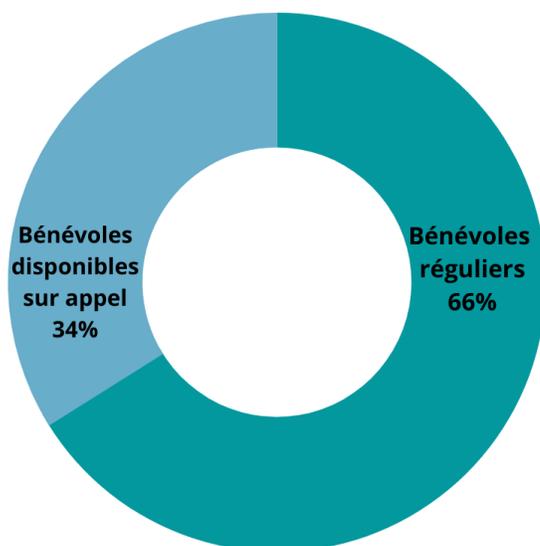
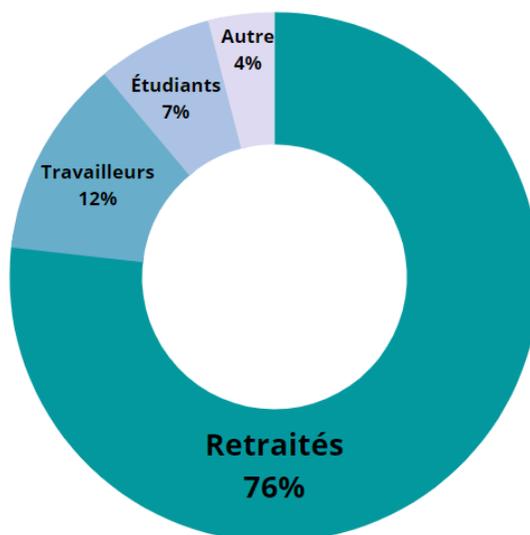
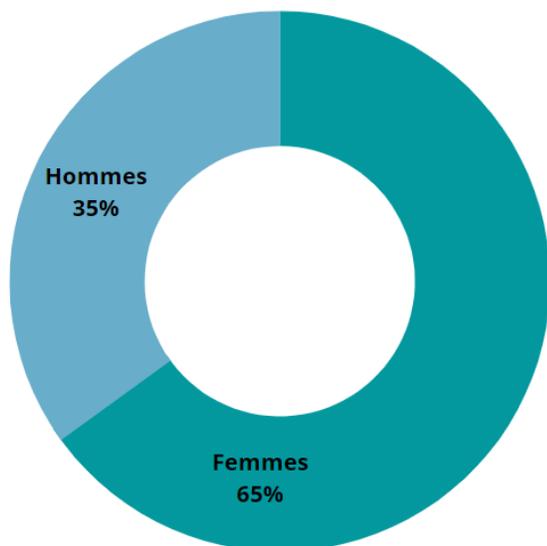
Le chauffeur, comme son nom l’indique, est le bénévole responsable de la conduite du véhicule lors de la livraison de la popote roulante. Le bénévole doit utiliser sa propre voiture et veiller à ce qu’elle soit sécuritaire et en bon état. Tous les chauffeurs reçoivent une compensation monétaire pour les frais d’essence et d’usure normale du véhicule. Comme notre livraison se déroule dans certains quartiers où le stationnement est parfois interdit mais surtout difficile à trouver, le bénévole doit rester près de sa voiture pour pouvoir la déplacer au besoin. Nous possédons aussi une mini-fourgonnette qui est utilisée pour une de nos routes.

Le baladeur est le bénévole qui entre en contact avec les bénéficiaires en apportant les repas au domicile des usagers. 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. Il assure une vigie et détient la responsabilité de communiquer avec les personnes-ressources en cas de situations d’urgence ou d’imprévus.

Nos bénévoles en quelques chiffres...



En 2021-2022, ce sont **85 bénévoles** qui ont donné au moins une disponibilité pour la livraison de popote roulante et de repas sous vides et surgelés. Voici certaines caractéristiques de notre équipe de bénévoles :



Recrutement des bénévoles

Comme son nom l'indique, Bénévolat St-Sacrement fonctionne grâce à une banque de précieux bénévoles engagés dans la vie de l'organisme. Tous les services offerts aux bénéficiaires sont effectués par les bénévoles. En 2021-2022, leur engagement a représenté plus de **3 392 heures** pour l'organisme. Sans eux, nous ne pourrions aider un si grand nombre de personnes.



Durant l'année, nous avons dû limiter les contacts entre les bénévoles afin de maintenir un haut standard dans les mesures sanitaires. De ce fait, les équipes de bénévoles, composées d'un chauffeur et d'un baladeur, ont été accueillies à tour de rôle dans nos locaux afin d'assurer la distanciation entre les bénévoles lorsqu'ils recevaient les détails de la journée.

Considérant le grand besoin en heures de bénévolat, il s'est avéré essentiel de maintenir à jour les annonces et les demandes de bénévoles, tout en restant à l'affût de nouvelles méthodes de recrutement. Nous avons été présents sur Facebook, sur jebénévole.ca et sur le Service de développement professionnel de l'Université Laval, qui est un site web d'offres d'emplois pour les

étudiants universitaires. Tous les bénévoles qui ont manifesté l’envie de s’engager dans l’organisme ont passé par un processus d’accueil et de filtrage, qui inclut une rencontre d’une trentaine de minutes qui vise à en connaître davantage sur les aspirations de la personne à vouloir devenir bénévole. Pour chaque personne, une demande de filtrage d’empêchements judiciaires a été soumise auprès du Service de police de la Ville de Québec. Par la suite, chaque bénévole a bénéficié d’une période d’entraînement avec un autre bénévole pour apprendre à connaître les bénéficiaires, le rôle du bénévole et les différentes routes de livraison.

Reconnaissance des bénévoles

En raison de la pandémie, nous avons dû modifier nos moyens de reconnaissance envers nos bénévoles. Puisque le local représente le lieu de rencontre et le point de départ d’une période de bénévolat, nos employées se sont appliquées à le rendre joyeux et entraînant. En effet, des breuvages et des collations emballées individuellement ont été à la disposition des bénévoles quotidiennement. De plus, chaque événement spécial a été souligné. Aux fêtes, les bénévoles ont tous reçu des bâches de Noël tandis qu’à la St-Valentin, nous avons joué au jeu de Cupidon pour faire tirer différents cadeaux offerts par des marchands du secteur. Nous avons eu beaucoup de plaisir dans la réalisation de cette activité.



Enfin, bien que les repas de groupe aient été suspendus, nous avons réussi à organiser un pique-nique au Parc des Braves à l'été 2021. Plus de quarante personnes ont participé à ce beau moment d'échange et plusieurs prix de présence ont été distribués. Puisque nous bénéficions d'une grande équipe de bénévoles, de telles activités servent à apprendre à se connaître, mais surtout à solidifier l'esprit d'équipe qui règne dans notre organisme.



TABLES DE CONCERTATION ET ENGAGEMENTS

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

- Le consortium en soutien à domicile de la région 03 ;
- Le comité sécurité alimentaire de la Haute-Ville ;
- La table des organismes communautaires SAPA, Québec métropolitain ;
- 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 qui ont permis la réalisation de sa mission dans l'année 2020-2021. Pour assurer un fonctionnement si fluide, nous avons besoin de gens qui s'engagent et qui croient en la mission de l'organisme.

Merci aux bailleurs de fonds, au CIUSSSCN, à Desjardins, au député fédéral M. Jean-Yves Duclos, à la fondation Les Philanthropes et au gouvernement du Canada pour son programme d'urgence pour les entreprises. Merci pour le soutien professionnel du CIUSSSCN et de l'hôpital Saint-Sacrement, plus précisément à mesdames Julie Bourdages et Nancy Campagna. Merci aussi aux partenaires du quartier : le Centre des Loisirs Saint-Sacrement, l'Entraide du Faubourg, ainsi que les autres organismes communautaires qui travaillent, tout comme Bénévolat St-Sacrement, à offrir les meilleurs services possibles en soutien à domicile.

Merci aux 85 bénévoles qui ont donné de leur temps cette année, sans qui nous n'aurions pu obtenir les résultats que nous avons obtenus. Ce n'est pas rien de distribuer 10 174 repas, beau temps mauvais temps! Merci pour votre générosité et votre engagement, qui vont bien au-delà de la 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.

Enfin, merci aux bénéficiaires et leurs familles. Merci d'avoir choisi nos services, de nous faire confiance et de parler de Bénévolat St-Sacrement autour de vous.

MERCI !

Hélène, Stéphanie, Cédric, Nancy, Darren, France B., Pierre, Denis, Luce, Christian, Laurent, Daniel, France G., Danielle V., Anne, André B., Ann-Julie, Thérèse, Monique, Madeleine J., Francine, Gilles É, Gilles D, Michel S., Michel R., Suzie, Claire, Andrée, Marie, Constance, Jean, Estelle, Danielle R, Lucie Bouffard, Louise L., Richard, Paula, Madeleine C., Linda, Huguette, Liane, Louise P., Diane, Myrance, Marie-Ève, Hélène G., Hélène B., Clara, Daphnée, Josée, Mireille, Hélène, Nathalie, Raymond, Rossi, Nicole, Andrée, Dominic, Rémi, Lucie Boileau, Jean-François, Stéphanie, Claude B., Claude P., Odette, Marie-Pier, Émilie, Maxime, Sophie, Claire, Yvonne, Lise, Marie-Josée, Donald, Camille, Michel H., Élisabeth, Éloïse, Nathan, Anne-Sophie, Odette, Lorie, Rachel, William, Myriam et Rachel S.