



## MERCI À NOS DONATEURS

**Julie Vignola**, Députée fédérale de Beauport-Limoilou

**Jean-François Simard**, Député de Montmorency



## GRAPHISME





# TABLE DES MATIÈRES

<b>2022-2023 EN CHIFFRES</b> .....	<b>4</b>
<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE</b> .....	<b>5</b>
<b>PRÉSENTATION DE L'ORGANISME</b> .....	<b>6</b>
<b>MEMBRES ET CONSEIL D'ADMINISTRATION</b> .....	<b>8</b>
<b>ÉQUIPE DE TRAVAIL</b> .....	<b>9</b>
<b>1ER CHAMP D'ACTION : DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE</b> .....	<b>10</b>
<b>ALLIANCE ACTION BÉNÉVOLE</b> .....	<b>10</b>
<b>REPRÉSENTATION</b> .....	<b>16</b>
<b>PROMOTION</b> .....	<b>17</b>
<b>SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE</b> .....	<b>18</b>
<b>SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES</b> .....	<b>20</b>
<b>2E CHAMP D'ACTION : SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ</b> .....	<b>22</b>
<b>ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT</b> .....	<b>22</b>
<b>POPOTE ROULANTE</b> .....	<b>23</b>
<b>GLACIÈRE ROULANTE</b> .....	<b>25</b>
<b>3E CHAMP D'ACTION : GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE</b> .....	<b>27</b>

# 2022-2023 EN CHIFFRES



**153** BÉNÉVOLES



**11 761** HEURES DE  
BÉNÉVOLAT RÉALISÉES



**14 321** SERVICES RENDUS  
À LA POPULATION ET AUX ORGANISMES



**259** PERSONNES ONT UTILISÉ  
NOS SERVICES



**724** ACCOMPAGNEMENTS-TRANSPORT  
VERS DES RENDEZ-VOUS MÉDICAUX



**12 872** REPAS SERVIS PAR LA POPOTE ROULANTE  
ET LA GLACIÈRE ROULANTE

# MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons notre rapport annuel 2022-2023. Bien que la dernière année fût, encore une fois, plutôt mouvementée, vous constaterez que l'équipe du CAB a su s'ajuster afin de répondre aux besoins criants des personnes plus vulnérables de la communauté.

Le mot qui nous vient à l'esprit pour qualifier les services et les projets de notre année est «évolution». Depuis sa création, notre organisme n'a cessé de changer, de s'adapter et d'évoluer et cette dernière année ne fait pas exception. Que ce soit par l'ajout de ressources humaines à l'équipe, par la tenue de rencontres de travail avec les équipes bénévoles ou par l'ajout d'un nouveau service, notre organisme a brillé tout au long de l'année par son dynamisme et sa capacité de répondre rapidement aux besoins. Au-delà des chiffres présents dans ce rapport, il y a les gens: les bénévoles bien sûr, les employés, les bénéficiaires et bien entendu la communauté qui les entoure.

Avec toute leur humanité, leur compassion et leur souplesse, les bénévoles ont conservé leur volonté d'agir et d'offrir leur aide. Nous nous sentons privilégiées de pouvoir travailler à leurs côtés et, ensemble, de contribuer à renforcer notre communauté. Nous souhaitons donc leur exprimer notre profonde gratitude envers le travail qu'ils accomplissent.

Merci à l'équipe de travail, qui navigue à travers ces changements, qui a toujours à cœur de collaborer dans le plaisir et l'efficacité et qui plonge dans chaque défi avec humanité et professionnalisme.

Merci à tout le conseil d'administration pour votre soutien et pour la confiance que vous nous accordez.

Finalement, du fond du cœur, nous remercions nos généreux donateurs et commanditaires qui croient en notre mission et qui nous permettent d'aller plus loin grâce à leur précieux soutien financier.

Les défis sont encore nombreux à l'aube de cette nouvelle année et nous sommes assurés qu'ensemble, nous pourrons faire ce que nous savons faire de mieux: aider.

**Andrée Simard**  
Présidente du CA

**Manon Chouinard**  
Directrice générale



# PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

## MISSION

Le Centre d'action bénévole Aide23 (CAB Aide23) est un organisme à but non lucratif fondé en 1977, situé à Beauport, qui vise l'amélioration de la qualité de vie individuelle et collective par l'entremise de l'ensemble de ses services et activités.

Il offre des services par le biais de bénévoles dévoués, pour favoriser le maintien à domicile des personnes vulnérables, âgées ou en perte d'autonomie domiciliées à Beauport et supporte par le fait même leur réseau naturel (volet humanitaire).

Il soutient les organismes communautaires de la grande région de Québec en développant, en appuyant et en encourageant l'implication bénévole afin de favoriser l'implication des personnes au sein de leur communauté (volet social).

## CLIENTÈLE

- Personnes en perte d'autonomie ;
- Personnes convalescentes ;
- Proches aidants ;
- Personnes ayant besoin d'accompagnement et référées par le réseau de la santé.

*La clientèle desservie est de tout âge, cependant, les personnes âgées sont la clientèle principale.*

## NOS SERVICES

### POPOTE ROULANTE

Service de repas prêt-à-manger, livrés quotidiennement à domicile pour briser l'isolement social et apporter une chaleur humaine aux bénéficiaires.

### ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Service d'accompagnement pour les bénéficiaires ayant besoin de support physique ou moral ou n'ayant pas accès aux ressources nécessaires.

### GLACIÈRE ROULANTE

Livraison de repas congelés, visant à soutenir l'autonomie des personnes vivant à domicile et ayant de légères pertes fonctionnelles, temporaires ou permanentes.

### ORIENTATION

Service qui permet aux citoyens qui souhaitent s'investir comme bénévole de trouver des endroits pour le faire.

### FORMATION

Programme de perfectionnement favorisant l'acquisition de compétences dans le domaine communautaire en lien avec l'action bénévole.

### JUMELAGE

Service de jumelage entre les personnes qui ont envie de s'impliquer dans leur communauté et les organismes de la grande région de Québec qui en ont grandement besoin.

## SERVICE-CONSEIL

Soutien personnalisé dans les différents aspects de la coordination des bénévoles tels que la gouvernance des organisations et le soutien des ressources humaines.

## PROMOTION

Service visant à faire rayonner l'importance de l'implication bénévole et les besoins des organismes du milieu pour susciter l'implication citoyenne.

## TERRITOIRE DESSERVI

Les services directs à la population (popote roulante, glacière roulante et accompagnement-transport) sont disponibles pour les résidents de Beauport seulement.

## NOS CHAMPS D'ACTION

### ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE

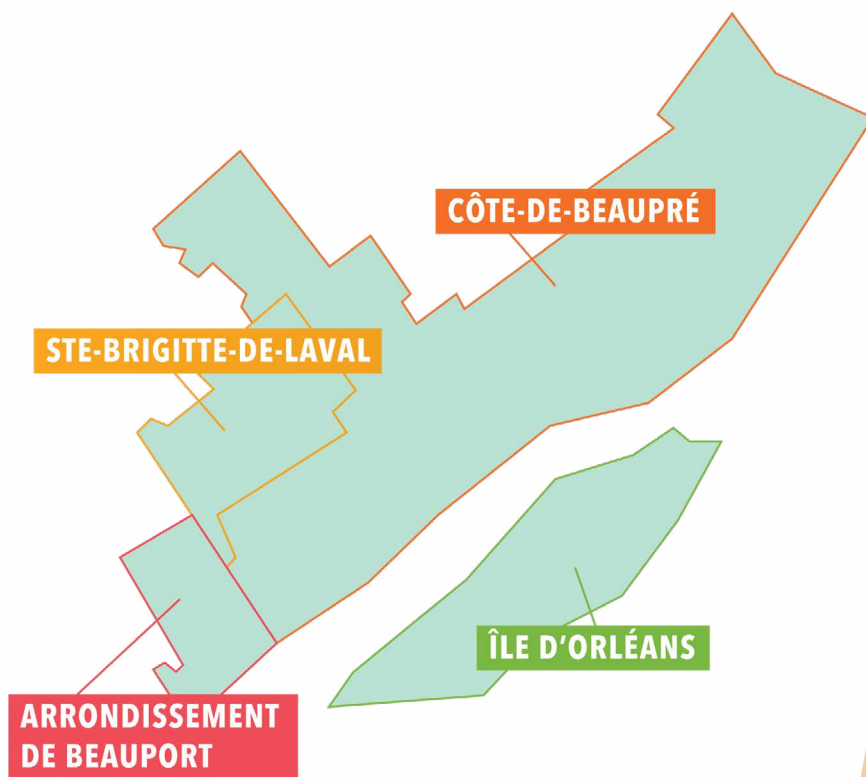
La promotion de l'action bénévole et le soutien aux bénévoles.

### SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

Les services aux individus et le soutien aux organismes.

### GOVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Le conseil d'administration et les activités sociales pour nos bénévoles.



# MEMBRES

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



De gauche à droite : **Danielle Thomassin** (administratrice), **Andrée Simard** (présidente), **Carole Gauthier** (vice-présidente), **Marie-Pierre Trudel** (administratrice), **André Tardif** (trésorier), **Lise Noël** (administratrice), **Anne Bourget** (secrétaire), **Denise Blouin** (administratrice)

## BÉNÉVOLES MEMBRES

Nous avons accueilli **25 nouveaux membres** et 13 membres ont cessé leur action bénévole cette année.

Ce qui amène le total à **153 membres bénévoles** qui assurent la majorité des services et des activités de l'organisme.

## ORGANISMES MEMBRES

Grâce au soutien financier de la Ville de Québec, par le biais d'une entente signée au cours de l'année 2021, **125 organismes** reconnus par la Ville de Québec qui sont situés sur une des parties de notre territoire (Beauport) ont pu bénéficier des services de jumelage (recrutement, référencement et mise en contact de bénévoles) tout à fait gratuitement. À l'échelle de la Ville de Québec, ce sont **646 organismes** qui ont pu bénéficier des services de l'Alliance Action Bénévole. De plus, quatre formations leur ont été offertes sur deux thèmes essentiels : la saine gestion en gouvernance ainsi que l'accueil, l'intégration et la reconnaissance des bénévoles.



# ÉQUIPE



**MANON CHOUINARD**  
Directrice générale



**CATHERINE LAVERTU**  
Responsable de l'action  
bénévole et de la vie  
associative (de retour  
en avril 2024)



**AUDE POULIN-ROY**  
Responsable de l'action  
bénévole et de la vie  
associative  
(Remplacement maternité  
février à août 2023)



**MÉGANE ST-LAURENT**  
Agente de développement  
communautaire



**ALYCIA JOBIN**  
Agente de développement  
communautaire



**SANDRINE LOUCHART**  
Responsable des services  
aux bénéficiaires



**ÉRIC BÉRUBÉ**  
Responsable de  
l'action bénévole et de la  
vie associative  
Remplacement maternité  
(depuis juillet 2023)



**MÉLANIE HOTTE**  
Ajout d'une 2e  
responsable des services  
aux bénéficiaires  
(oct. 2022 à mars 2023)

## 1ER CHAMP D'ACTION

# DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Chaque Centre d'action bénévole de la province a le mandat de promouvoir et de développer l'action bénévole, d'accompagner les organismes dans le fonctionnement de leur organisation ainsi que dans le développement des compétences de leurs ressources humaines bénévoles puis, de soutenir les bénévoles dans leur implication.

Depuis 2020, le CAB Aide23 s'est associé au CAB de Québec et au CAB du Contrefort sous l'appellation Alliance action bénévole. Ensemble, nous agissons à titre de porteur de drapeau de ce volet d'activités important de notre mission pour toute la grande région de Québec.

## 341 HEURES DE BÉNÉVOLAT RÉALISÉES DANS CE SECTEUR D'ACTIVITÉS

### ALLIANCE ACTION BÉNÉVOLE

L'Alliance Action Bénévole est un projet créé par les trois centres d'action bénévole de la Ville de Québec (CAB du Contrefort, CAB Québec et CAB Aide23) en 2020, qui ont eu l'idée d'unir leurs forces et de mettre en commun leurs ressources, leurs expertises et certains services en action bénévole afin de soutenir le développement des organismes de la région de manière plus efficiente.

L'Alliance Action Bénévole permet de travailler en commun sur des dossiers qui touchent l'action bénévole, soit :

- Développer la promotion et la sensibilisation à l'action bénévole
- Faciliter et accompagner l'intégration de nouveaux candidats bénévoles au sein des OBNL
- Soutenir le fonctionnement des OBNL par l'entremise de notre expertise en action bénévole

En somme, chacun des CAB est responsable d'un volet d'activités distinct pour la grandeur de la région de Québec. Le tout est chapeauté par un comité de direction formé des trois directions générales.

Toutefois, il est important de distinguer que chacune des trois parties de cette alliance demeure une entité indépendante et conserve son unicité par ses autres services offerts, notamment l'aide directe à la population vulnérable.

## QUELS SONT LES DOSSIERS ASSUMÉS CONJOINTEMENT PAR LES TROIS CABS DE LA VILLE DE QUÉBEC SOUS L'APPELLATION « ALLIANCE ACTION BÉNÉVOLE » ?

	CAB AIDE23	ALLIANCE ACTION BÉNÉVOLE
<b>Services aux individus</b>		
Popote roulante	●	
Accompagnement-transport	●	
Télé-bonjour (appels d'amitié)	●	
Transport pour vaccination COVID-19	●	
<b>Services aux bénévoles</b>		
Accueil / orientation	●	
Encadrement / supervision	●	
Formation	●	
Reconnaissance	●	
<b>Services aux organismes</b>		
Promotion de leurs besoins en bénévole		●
Formation de bénévoles		●
Recrutement/référencement de bénévoles		●
Service-conseil		●
<b>Développement de l'action bénévole</b>		
Semaine de l'action bénévole		●
Journée internationale des bénévoles		●
Concertation avec le milieu		●
Représentation		●

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

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

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

Il s'occupe également de la gestion des événements, notamment dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole, puis assure la représentation de l'Alliance Action Bénévole dans différentes occasions permettant son rayonnement.

Le CABQ offre le service d'orientation et permet aux citoyens qui souhaitent s'investir comme bénévole de trouver des endroits pour le faire. Le processus s'effectue majoritairement par téléphone.

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

L'Alliance Action Bénévole, c'est avant tout une équipe d'humains de différents organismes qui travaillent ensemble dans un but commun : répondre adéquatement aux besoins des organismes en matière de bénévolat. Ajoutons à cela la gestion des adhésions et la gestion du projet en soi. En tout, huit personnes sont im-

pliquées pour répondre à tous les organismes de la région. L'association de nos forces permet d'être présents de manière efficace et efficiente pour tous.

Merci à Louis Lemieux, Magali Lavoie et David Lee C. Riopel du CAB du Contrefort.

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

# FAITS SAILLANTS

Cette année, de grands pas ont été franchis. Nous avons travaillé sur la mise à niveau de nos outils afin de faciliter nos processus opérationnels et nos nouvelles façons de faire nous ont permis de gagner en efficacité. Nous sommes plus collaboratifs que jamais, car nous avons une meilleure connaissance de nos ressources respectives. La collaboration est davantage efficace et nos directions remarquent les bénéfices tangibles de cette nouvelle forme d'association.

Le jumelage est une partie très importante dans le soutien que nous offrons à la fois aux organismes et aux aspirants bénévoles. Nous avons dû faire les ajustements dans l'équipe pour répondre à la forte hausse des demandes provenant des organismes reconnus par la Ville de Québec qui nous découvrent et font appel à nous, ce qui est une excellente nouvelle !

## L'ORIENTATION

**340 personnes rencontrées par téléphones**

**48 personnes rencontrées sur place**

**150 personnes référencées lors de leur visite au Carrefour communautaire**

Les rencontres individuelles en présence offertes par le service d'orientation ont repris après plus de deux ans d'arrêt et font de nouveau partie intégrante des services réguliers du Centre d'action bénévole de Québec. Depuis octobre 2022, les personnes souhaitant être accompagnées dans leur projet d'implication bénévole au sein de la communauté sont invitées à rencontrer nos agents d'orientation bénévoles afin d'être soutenus dans leur processus réflexif.

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

## LE JUMELAGE

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

## RECHERCHE DE BÉNÉVOLES

**144 demandes traitées provenant de 83 organismes de la région qui cherchaient des bénévoles**

## LE CARREFOUR COMMUNAUTAIRE

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

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

## EN BREF

**638 visiteurs**  
(moyenne de 20 visites par jour);

**32 présences d'employés au local;**

**4 organismes ont utilisé l'espace pour promouvoir leurs services;**

**Clientèle aînée en forte proportion (80%);**

### Principales demandes ou besoins :

- **Questions sur les services dans le milieu / référencement;**
- **Questions sur les possibilités de bénévolat;**
- **Briser l'isolement.**

## LA FORMATION ET LE SERVICE-CONSEIL

Plusieurs formations en gestion des organisations et en gestion des bénévoles ont été offertes par l'équipe de bénévoles experts en formation et en service-conseil qui compte une quinzaine de bénévoles actifs.

Afin de bien soutenir leur pratique, une Politique d'encadrement des activités de formation et de service-conseil a été adoptée cette année. Cette dernière établit des balises claires sur les conditions d'acceptation des demandes de service-conseil, les champs d'action du service-conseil et le mandat du service-conseil.

<b>TITRES DES FORMATIONS OFFERTES AUX ORGANISMES</b>	<b>NOMBRE</b>
Pouvoir, rôles et responsabilités des administrateurs	<b>12</b>
Fin de parcours d'un bénévole	<b>3</b>
Accueil, intégration et reconnaissance des bénévoles	<b>12</b>
Gestion de conflits	<b>6</b>
Gestion du changement	<b>3</b>
Animation d'AGA	<b>7</b>
Services-conseils	<b>85 hrs</b>

**43 formations données  
auprès de 524 personnes**

# REPRÉSENTATION



Le 6 février 2023, la grande équipe de l'Alliance Action Bénévole rencontrait Mesdames Nancy St-Pierre (Directrice générale) et Martine Proulx (Coordination des services) de Bénévoles d'Expertise. Cette rencontre agréable et formatrice aura permis à toutes et à tous de bien comprendre le rôle de chacune des deux entités dans le but d'optimiser la collaboration possible. On retient de cette rencontre que les organismes communautaires du secteur sont plus que bien encadrés au niveau de la formation, du mentorat, de l'accompagnement et du service-conseil. Sur la photo, rangée du haut: Louis Dion, Jocelyn Girard, Nancy St-Pierre, Catherine Montour, Catherine Lavertu et Louis Lemieux. Rangée du bas: Martine Proulx, Manon Chouinard et Magali Lavoie.

Les 22 et 23 novembre 2022, l'équipe du CAB était présente au manoir Montmorency, pour participer au colloque Chantier RH offert par la Corporation de développement communautaire de Beauport. Ce moment privilégié leur a permis d'en apprendre davantage sur la gestion du

temps et des priorités, sur la science du non-verbal et sur la santé et le bien-être au travail et sur la fidélisation des employés, en plus de socialiser avec les différents représentants des organismes de Beauport.



C'est du 6 au 8 juin dernier qu'avait lieu le colloque annuel de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec qui se tenait à l'hôtel le Victorin de Victoriaville. Ce fut l'occasion parfaite pour l'équipe permanente de se ressourcer, mais aussi d'échanger avec les membres des CAB à travers le Québec. Les ateliers réflexifs sur l'accompagnement-transport et la popote roulante nous auront permis de constater qu'il y a une multitude de façons de faire différentes pour opérer les services bien que les fondements même de ceux-ci demeurent similaires. Pour couronner le séjour, tous ont pu assister à une conférence humoristique de Josée Boudreault sur les sujets de la résilience et de l'importance de foncer.



# PROMOTION

## NOS RÉSEAUX SOCIAUX

### Page Facebook du CAB Aide23

Notre page compte maintenant 953 abonnés, une augmentation de 27% depuis 2021-2022. La page présente un contenu varié présentant différents sujets touchant de près le bénévolat, les besoins du milieu et la vie associative. On a pu y observer, dans la dernière année, une augmentation des interactions avec nos abonnés grâce au contenu diffusé.

### Page Instagram du CAB Aide23

Cette page compte présentement 138 abonnés. Ces derniers sont majoritairement composés d'organismes communautaires et de particuliers intéressés au domaine du bénévolat. Cette page a, pour le moment, peu d'interactions mais assure tout de même une présence solide sur ce réseau social populaire et souvent peu utilisé par les organismes communautaires du milieu. Comme quoi, le CAB Aide23 se démarque, une fois de plus !

### Page Facebook de l'Alliance Action Bénévole

C'est au nombre de 447 que se dénombrent les abonnés de la page Facebook du projet de l'Alliance Action Bénévole. Cette page est majoritairement suivie par des organismes-membres de l'Alliance Action Bénévole, tous secteurs confondus. Sur cette page, on y retrouve des informations sur les services de l'Alliance (jumelage, formation, services-conseils, orientation, etc), sur les offres disponibles et sur les activités de représentation des employés qui font partie du projet. Une belle façon de se tenir à jour sur les activités de l'Alliance Action Bénévole.

### Groupe Facebook « Les offres de bénévolat de l'Alliance Action Bénévole »

Ce groupe Facebook a été créé dans le but de diffuser les offres de bénévolat de l'Alliance Action Bénévole pour lesquelles il était difficile de trouver des bénévoles. Très populaire, ce groupe est composé de 4086 personnes. Les interactions sont nombreuses mais bien souvent infructueuses ; les personnes commentant étant bien souvent hors du pays et à la recherche d'aide pour immigrer au Canada. Néanmoins, petit à petit, on sent qu'on se taille une place dans la notoriété du domaine du bénévolat.



Le 25 avril dernier, le CAB mettait en ligne son tout nouveau site web. Toute l'équipe a travaillé d'arrache-pied pour offrir un contenu et un contenant au goût du jour. Merci au merveilleux travail de notre graphiste de chez Samuel Alexis Communications qui a su mettre en valeur nos couleurs et nos valeurs. Allez redécouvrir nos nouveaux textes, nouveaux outils et images !

## JOURNÉE INTERNATIONALE DES BÉNÉVOLES

Comme à chaque année, c'est en date du 5 décembre que l'on souligne la journée internationale des bénévoles. Cette année, c'est via l'Alliance Action Bénévole que des actions ont été posées, dans le but de faire rayonner cette journée spéciale. Sur la page Facebook de l'Alliance, nous avons partagé des témoignages de bénévoles provenant de plusieurs milieux: communautaire et culturel. Ces publications ont suscité de nombreuses réactions et quelques partages.



## SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE



La semaine de l'action bénévole (SAB) s'est déroulée du 16 au 22 avril 2023. Une partie de nos activités a été organisée par le CAB et une autre par l'entremise de l'Alliance action bénévole. Le lundi, nous avons démarré en force la SAB par la mise en ligne du nouveau site web, ce qui constitue la suite logique de notre renouveau visuel de l'année dernière. Par ailleurs, la Fédération des CAB du Québec a organisé un spectacle de l'humoriste Guillaume Pineault, auquel nos bénévoles ont pu assister.

Le mardi a eu lieu une conférence de Mylène Paquette, organisée par l'Alliance, qui a été un franc succès. Mylène Paquette a réussi l'exploit de traverser l'Atlantique à la rame en solitaire: 5 000 kilomètres en 129 jours, d'Halifax à Lorient, en France. C'est d'abord le récit d'une femme qui a défié sa peur de l'eau pour réaliser son rêve et dépasser l'horizon qu'elle venait raconter mais aussi, elle venait témoigner de l'importance de son équipe de bénévoles sans qui elle n'aurait pu réaliser son rêve. 90 personnes étaient rassemblées et tous ont bien apprécié la formule. Pour l'équipe du CAB, il s'agissait d'une première activité groupée réunissant les bénévoles des 3 CAB de l'Alliance.

Au milieu de la semaine, nous avons publié une page dans le journal Métro pour célébrer nos jubilaires: les bénévoles qui fêtent leur 5e, 10e ou même 20e année de bénévolat!

Le jeudi, nous avons distribué des attentions à nos piliers de la dernière année: Diane Boies (répartition) Jean-Paul Séguin (transport) et les Sœurs de la Charité, sous forme de fleurs, de certificats et de cartes de souhaits.

Enfin, le vendredi, nous avons fait l'annonce du lancement de la Glacière roulante, notre cinquième tournée de popote!

# SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES

Tout au long de l'année, la permanence assure un suivi auprès de ses bénévoles afin de leur apporter tout le soutien nécessaire à la réalisation de leurs actions. L'aide offerte est axée sur l'évolution des capacités et des compétences propres à favoriser leur autonomie, leur motivation et leur développement. Que ce soit par des appels téléphoniques réguliers ou par des suivis individuels et ce, pour chacun des services du CAB. Il y a un côté informel dans cette démarche, car l'équipe de la permanence reste quotidiennement à l'écoute des besoins des bénévoles.

## SERVICE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

### Objectif

Rencontrer les personnes désirant s'impliquer bénévolement dans la communauté et les orienter vers les services du CAB ou vers d'autres organismes selon leurs intérêts, leurs compétences, leurs aptitudes et leurs disponibilités.

**25 nouveaux membres se sont joints à l'équipe du CAB Aide23 au cours de l'année**

Bienvenue et merci de nous avoir choisis pour faire votre bénévolat!

### Accompagnement-transport

Samuel Potvin  
Nicole Boutboul  
Gérard Beaudoin  
Carmen Lapointe  
Susie Pépin  
Anne-Marie Samson

### Soutien administratif et à l'équipe

Justin Duquette  
Serge Ranville  
Marie-Pierre Trudel  
Mathieu Godin

### Popote roulante

Chantale Maheux  
Suzanne Bordeleau  
Thérèse Lambert  
Nathalie Rochefort  
Line Lavoie  
Jean-Claude Blais  
Sylvie Grégoire  
Francine Gagné  
Bruno Paradis  
Susie Pépin  
Chantal Cauchon

## LES CAFÉ-CAUSERIES

Au CAB Aide23, nous organisons des café-causeries qui sont autant d'occasions de regrouper nos bénévoles selon les services dans lesquels ils s'impliquent. L'objectif de ces rencontres est d'à la fois informer les bénévoles concernant des changements de procédure, d'avoir un retour de leur part sur le déroulement de leur bénévolat et de réfléchir conjointement sur les améliorations possibles de nos services et de notre fonctionnement. Ainsi, ces rencontres permettent à notre organisme de mettre en place le « par et pour » qui nous est cher. Dans l'année 2022-2023, nous avons organisé 5 café-causeries.

### **Les café-causeries de l'accompagnement-transport**

Le jeudi 24 novembre a eu lieu le premier café-causerie de l'année. Le thème de l'accompagnement-transport aura rassemblé 18 conducteurs et conductrices, 3 répartitrices ainsi que les 4 employées permanentes. Nous avons discuté des différents enjeux du service aux bénéficiaires et nos bénévoles ont pu proposer des pistes de solutions à tous les problèmes soulevés.

Le 8 février a eu lieu la deuxième café-causerie de l'accompagnement-transport qui a mené à revoir et commenter la proposition du guide officiel de l'accompagnement, rédigé par l'équipe permanente. Les 15 bénévoles présents ont émis des commentaires et des questionnements très pertinents lors de cette table ronde.



### **Le café-causerie de la répartition-transport**

Toutes nos bénévoles à la répartition étaient présentes le 6 décembre pour cette rencontre. L'objectif était de créer un moment de discussion, d'apprendre à se connaître et d'uniformiser les méthodes de travail. À la suite de cette réunion, un document de référence pour décrire les principales méthodes de travail a été créé.

### **Les café-causeries de la popote roulante**

Deux café-causeries ont eu lieu pour les bénévoles de la popote roulante. Au total, une trentaine de bénévoles a participé à ces rencontres qui ont eu lieu les 23 et 30 mars 2023. De nombreux points importants ont été soulevés en lien avec le déroulement des tournées et le rapport aux bénéficiaires.



## 2E CHAMP D'ACTION

# SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

En favorisant l'autonomie des individus et leur maintien en milieu naturel, le CAB Aide23 intervient auprès d'une clientèle multiple. Ces services visent à :

- Maintenir ou améliorer l'autonomie des personnes vivant à domicile ;
- Soutenir le réseau naturel de l'individu ;
- Offrir conseils et supports aux individus isolés face à une problématique ;
- Favoriser la qualité de vie.

## 8952 HEURES DE BÉNÉVOLAT RÉALISÉES DANS CE SECTEUR D'ACTIVITÉS



### ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT À DES RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

Le service d'accompagnement, comme son nom l'indique, consiste à accompagner toute personne ayant besoin de support physique, de réconfort ou de surveillance et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour se rendre à ses rendez-vous médicaux vers les établissements et organismes de la santé et des services sociaux (privés ou publics), ainsi que tous les professionnels de la santé (médecin, optométriste, dentiste, chiropraticien, etc.). Ce transport, effectué par un bénévole, vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne et se distingue du transport adapté ou du taxi, puisque la personne aidée est prise en charge tout le long de son rendez-vous et jusqu'à son retour à la maison.

### La répartition-transport : tout un art !

Dans un climat d'accueil courtois, l'équipe de la répartition-transport traite toutes les demandes d'accompagnements provenant des bénéficiaires et contacte les bénévoles transporteurs selon leurs disponibilités exprimées pour effectuer les jumelages et ainsi permettre le transport vers les rendez-vous. Ce travail colossal s'effectue à relais tous les avant-midis de semaine, par le biais d'une équipe chevronnée et bienveillante qui a le souci de réussir le plus de jumelage possible pour rassurer les bénéficiaires de ce service. De plus elle répond aux questions des personnes qui ont besoin de nos services et nous aident aussi dans les tâches de bureau. (792 heures de bénévolat).



Grâce aux efforts conjugués de tous, nous avons pu desservir plus de gens et effectuer plus de transports. Au total, une distance impressionnante équivalente à 2,5 allers-retours Québec-Vancouver a été parcourue !

**724 transports effectués  
(28% de plus qu'en 2021-2022)**

**37 bénévoles impliqués  
(14% de plus qu'en 2021-2022)**

**27139 km parcourus**

**131 personnes ont pu avoir recours au service (35% de plus qu'en 2021-2022)**

**92 nouveaux bénéficiaires accueillis  
(40% de plus qu'en 2021-2022)**

**2360 heures de bénévolat réalisées  
(40% de plus qu'en 2021-2022)**

## **ACCOMPAGNATEURS-TRANSPORT**

Julien Brochu, Nérée Boucher, Alain Duperré, Sabrina Bergeron, Amédé Pelletier, Françoise Chalifour, Jean Légaré, France Lefrançois, Enrique Polastri, Michel Roy, Michel Tremblay, Paul Bourget, Jean-Paul Séguin, Samuel Potvin, Diane Boies, Jean-Claude Ouellet, Hélène Albert, Patrick Deschênes, Mohamed Amine Azzouzi Stéphane Giguère, Pierre Paré, Francine Larouche, Carmen Lapointe, Lorraine Laflamme, Denise Giroux, Gérard Beaudoin, François Vennes, Claude Tremblay, François Légaré, Bachir Bizo, Chantal Pelletier, Julie Laflamme.

## **RÉPARTITION-TRANSPORT**

Patricia Roy, Denise Giroux, Julien Brochu, Ginette Martel, Lise Lévesque, Susie Pépin, Anne-Marie Samson et Diane Boies.

## **POPOTE ROULANTE**

Des repas chauds et équilibrés sont servis par nos bénévoles du lundi au vendredi à des personnes vivant une perte d'autonomie temporaire ou permanente. Ce service quotidien se veut également un moyen de rompre l'isolement, d'apporter une parole réconfortante, un sourire, et d'assurer une surveillance auprès de ces personnes. Il s'agit de privilégier leur autonomie et de les soutenir dans leur volonté de demeurer dans leur environnement le plus longtemps possible. C'est un complément essentiel au maintien à domicile.

Le CAB joue le rôle de vigie active pour la famille de la personne soutenue. C'est pourquoi nous avons implanté une ligne d'urgence, disponible sur les heures de livraison, spécifiquement pour les bénévoles qui sont en tournée et qui souhaitent communiquer rapidement avec un membre de l'équipe permanente au sujet d'une situation inhabituelle observée.

### **Des partenaires de cœur**

Les repas chauds distribués par notre service de popote roulante sont préparés par les CHSLD du Fargy et Saint-Augustin (établissements du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale) à raison de 32 repas par jour et par l'équipe dévouée des Sœurs de la Charité (24 repas par jour). Tous trois concoctent des menus équilibrés et adaptés en plus de tenir compte des allergies et aversions alimentaire pour chacun des bénéficiaires.

Cette année, le défi du manque de main d'œuvre s'est fait ressentir dans leurs établissements. Toutefois, tous ont redoublé d'efforts pour trouver des moyens efficaces de maintenir les quantités de repas produits pour le bien-être des bénéficiaires.

Nous sommes plus que reconnaissants de pouvoir compter sur leur soutien indéfectible et leur collaboration quotidienne.

Andrée Simard, Anne Bourget, Annette Côté, Bruno Paradis, Chantal Cauchon, Christian Simard, Christiane Légaré, Christine Dufresne, Claire Fréchette, Claude Joncas, Claude Tremblay, Claude Marois, Claudette Chatelain, Claudette Pruneau, Daniel Chalifour, Danielle Caron, Denise Giroux, Francine Gagné, Francine Larouche, Francine Lemieux, François Vennes, Françoise Chalifour, Frédéric Faucher, Hélène Albert, Gilbert Leduc, Gilles Hins, Jean Mailloux, Jean-Claude Ouellet, Jean-Guy Fournier, Jean-Pierre Lévesque, Johanne Slythe, Julie Laflamme, Justin Duquette, Lianne Coulombe, Line Landry, Line Lavoie, Lorraine Laflamme, Luce Gravel, Lucie Desharnais, Lorrain Huot, Lysanne Roberge, Marcel Godbout, Michel Guillemette, Michelle Gilbert, Monique Letarte, Noël Lochet, Patrick Germain, Paul Pelletier, Paule Lavoie, Paulette Bouchard, Pierre Lapointe, Pierre Paré, Raynald Seaborn, Raymonde Saintonge, Régis Beaulieu, Rémi Fournier, Richard Duchesne, Richard Guay, Robert Matte, Robert Sheedy, Sabrina Bergeron, Suzanne Bordeleau, Susie Pépin, Sylvie Bélanger, Sylvie Robitaille, Yvon St-Gelais.

**11 852 repas livrés**  
**(3% de moins qu'en 2021-2022)**

**6382 heures de bénévolat**  
**(Égal à 2021-2022)**

**127 bénéficiaires aidés**  
**(36% de plus qu'en 2021-2022)**

**65 nouveaux bénéficiaires accueillis**  
**(62% de plus qu'en 2021-2022)**

**66 bénévoles impliqués**  
**(17% de moins qu'en 2021-2022)**





## GLACIÈRE ROULANTE : UN NOUVEAU SERVICE ATTENDU



Étant donné la demande grandissante pour les services de popote roulante, le CAB a bonifié son offre de service en développant la glacière roulante dont la première livraison a eu lieu le 9 mai et a marqué les festivités entourant la semaine québécoise des popotes roulantes. Ce qui distingue ce service des tournées de popote précédentes, c'est qu'il s'agit de repas surgelés, qui ont permis à 27 personnes supplémentaires de s'alimenter quotidiennement tout en demeurant dans le confort de leur foyer.

Ce service s'adresse aux personnes en perte d'autonomie et/ou ayant des problèmes d'ordre alimentaire pouvant affecter leur santé à court ou à long terme.

Cette aide se veut temporaire ou de moyenne durée et s'adresse aux personnes en perte d'autonomie et/ou ayant des problèmes d'ordre alimentaire pouvant affecter leur santé à court ou à long terme. Ex : des gens souffrant de dépression, se remettant d'une opération, ayant des problèmes de santé légers à modérés, pouvant cuisiner et se déplacer à l'occasion, sans problème cognitif, etc.

Les repas sont confectionnés par l'organisme Entraide Agapè et sont composés de soupes et mets principaux.

**27 bénéficiaires**

**1020 repas distribués**

**210 heures de bénévolat**

**6 bénévoles impliqués**



Des surprises pour souligner l'anniversaire des bénéficiaires du CAB Aide23. Nous sommes fiers d'avoir la possibilité de contribuer à égayer chaque journée de fête et continuons nos efforts pour assurer une proximité avec les personnes que nous desservons.

# COLLABORATIONS ET PARTENARIATS

## IMPLICATIONS NATIONALES

- Membre de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
- Membre du Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires (PRASAB)
- Membre du Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ)

## IMPLICATIONS RÉGIONALES ET MUNICIPALES

- Membre du Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC-03)
- Membre de la table SAPA et plus particulièrement du comité bénévoles CIUSSS
- Membre de la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale.
- Membre du GPI (Groupe privilégié d'intervention) qui œuvre auprès de la clientèle âgée
- Membre Corporation de développement communautaire de Beauport
- Membre de Bénévoles d'Expertise
- Collaboration avec la Ville de Québec pour le soutien à l'action bénévole
- Collaboration avec le Centre d'action bénévole de Québec
- Collaboration avec le Centre d'action bénévole du Contrefort
- Collaboration avec Entraide Agapè
- Partenariat avec l'Université Laval

## UNE NOUVELLE ITMAV À BEAUPORT (INTERVENANT DE MILIEU POUR LES AÎNÉS VULNÉRABLES) : AMÉLIE TREMBLAY

Ce programme permet la mise en place ou le maintien de travailleurs rejoignant les personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, en vue de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, tout en laissant ou en redonnant à la personne âgée le pouvoir de faire des choix favorisant son mieux être.

Amélie Tremblay fait partie de l'équipe du CAB du Contrefort et agit à titre de travailleuse de milieu assignée au territoire de Beauport. Elle est donc d'une grande aide pour notre équipe (permanente et bénévole) en nous outillant pour bien intervenir auprès des bénéficiaires de nos services.

### 3E CHAMP D'ACTION

# GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Nous avons la chance d'être gouverné par conseil d'administration stable, impliqué et dynamique. Cette année, le conseil d'administration s'est réuni 10 fois et a tenu une rencontre extraordinaire pour un total de 11 rencontres en plus de collaborer sur différents mandats tels que :

- Ajustement à la politique des ressources humaines ;
- Évaluation de la directrice générale ;
- Création d'un plan de délégation des pouvoirs ;
- Élaboration d'un cadre de gouvernance ;
- Réflexion sur le territoire desservi par les services à la population directe ;
- Comité réflexion sur le statut membre ;
- Mise à jour des politiques existantes ;
- Application de la loi25 ;
- Rencontre avec les présidents de l'Alliance Action Bénévole.

## 1869 HEURES DE BÉNÉVOLAT RÉALISÉES DANS CE SECTEUR D'ACTIVITÉS

### UN SUPPORT PLUS QUE PRÉCIEUX

Le volet administratif est assumé par l'apport inestimable de valeureux bénévoles. Tout d'abord, madame Andrée Simard a assumé la comptabilité de l'organisme dans son entièreté et ce, tout au long de l'année. Elle a su égayer les bureaux du CAB par leur présence bienveillante à raison d'une à deux journées en moyenne par semaine. Payer les factures, balancer les comptes, faire les écritures comptables, et produire les états des résultats ; rien n'est à l'épreuve d'Andrée qui conjugue en même temps ses fonctions de présidente et de remplaçante à la popote roulante.

Ensuite, Patricia Roy et André Tardif travaillent conjointement à la production des factures de popote et de glacière roulante. C'est aussi grâce à eux si les bénévoles peuvent recevoir leur remboursement de dépenses effectuées dans le cadre de leur implication puisque de manière hebdomadaire, ils recueillent, compilent l'ensemble des rapports remis par les bénévoles puis effectuent le remboursement es kilométrages. Ensemble, ils forment une équipe du tonnerre dans les opérations du CAB qui représentent un volet plus important que ce qu'il ne peut paraître.

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2022

La 45e Assemblée générale annuelle des membres du CAB Aide23 s'est tenue le mercredi 30 novembre à la salle des loisirs du centre Monseigneur-De Laval en présence de cinquante personnes.

**Bénévoles membres présents: 41**

**Organismes-membres présents: 1**

**Collaborateurs, partenaires, invités: 4**

**Employées du CAB: 4**

**Présences totales: 50**

L'atmosphère était très conviviale malgré la pluie et les sourires étaient au rendez-vous. Le CAB a remercié chaleureusement ses administrateurs sortants : Lise Lévesque après 6 ans au CA et Gilles Hins après un an au CA. Nous tenons les remercier sincèrement pour tout ce qu'ils ont accompli tout au cours de leur mandat respectif et leur dévouement envers le CAB qui a été très apprécié.

Lise Lévesque souligne qu'elle a apprécié toutes ces années au sein du Conseil et l'expérience acquise au fil des ans. Gilles Hins a quant à lui trouvé sa dernière année parmi nous très intéressante et a apprécié les liens de collaboration entre les administrateurs.

Puis, l'assemblée a élu son nouveau conseil constitué de 8 administrateurs dont deux recrues: Lise Noël et Serge Rainville (un nouveau bénévole qui a malheureusement quitté ses fonctions à peine quelques semaines plus tard et qui a été remplacé par Marie-Pierre Trudel de manière coopté en cours d'année).

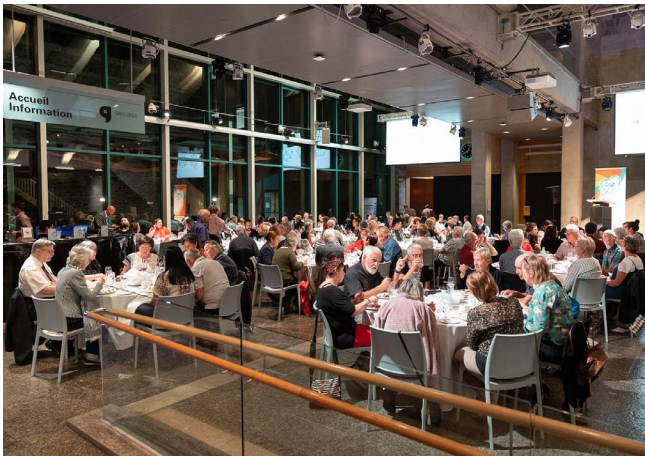


Danielle Thomassin - administratrice, Denise Blouin - administratrice, Serge Rainville - administrateur départ en décembre 2022) Andrée Simard - présidente Anne Bourget - secrétaire, André Tardif - trésorier, Carole Gauthier - vice-présidente, Lise Noël - administratrice

## VIE ASSOCIATIVE

### Trois éditions pour le Cabotin Express

Ce sont trois belles éditions que les bénévoles ont eu le plaisir de recevoir, par courriel ou par la poste, en 2022-2023. En effet, en octobre, décembre et mars, toutes et tous ont pu se régaler des écrits du comité du Cabotin Express, formé par Annette Côté (bénévole), Catherine Laver-tu (employée) et Aude Poulin-Roy (employée). Il y a eu moins de Cabotins cette année que l'année précédente, mais plus de publications Facebook : nos bénévoles et bénéficiaires ont pu lire et interagir avec les 87 publications qui ont fait vivre notre page Facebook. Par ailleurs, cette année, nous avons enclenché le processus de migrer le Cabotin express vers une infolettre mensuelle, cela a commencé ce septembre et nous permettra de rejoindre plus fréquemment nos bénévoles.



### 45e anniversaire du CAB Aide23

Le quatorze septembre 2022, deux autobus ont amené nos bénévoles au Musée de la Civilisation à Québec pour la grande fête soulignant le quarante-cinquième anniversaire de l'existence du Centre d'action bénévole Aide23.

Le thème « Générosité, droit au cœur » dans une des salles d'exposition, sert de fil conducteur pour démarrer cette soirée. On y voit des démonstrations d'objets représentatifs de la philanthropie et des textes réflexifs sur l'entraide, le bénévolat, le don matériel, l'engagement citoyen et le don corporel.

Pour la suite, les invités se sont déplacés à la salle à manger du rez-de-chaussée à aire ouverte (le grand hall) pour un jeu à caractère informatif sur le Cab Aide23.



Après le repas, nous avons présenté aux bénévoles, sur les deux écrans géants, un modèle du nouveau logo du CAB Aide23, en trois agencements de deux couleurs chacun, variant entre l'orange, le jaune, le vert, le bleu pâle et le bleu foncé. Les bénévoles ont ensuite pu voter pour leurs couleurs préférées afin de décider du logo du CAB. Enfin, nous avons rendu hommage aux bénévoles de longue date: on a fait lever pour les applaudir les jubilaires de 5 ans et de 10 ans. Comme il n'y a que trois jubilaires de 20 ans, on a pris quelques minutes pour faire lire leurs hommages par les trois écrivaines du CAB.



### **Petit-déjeuner des fêtes**

C'était le mercredi matin du 14 décembre 2022 que l'équipe du CAB et les bénévoles se sont retrouvés pour un petit-déjeuner au réputé restaurant Batifol de Beauport. Les bénévoles semblaient à la fois heureux et émus de se rencontrer dans un lieu commun pour festoyer, après deux années de pandémie.

Plusieurs d'entre eux, Denise Blouin, Lise Noël, Paul Pelletier, Claude Tremblay et Sylvie Tessier, ont eu l'occasion de réciter des textes, certains poétiques, d'autres réflexifs ou humoristiques. Cette rencontre, qui a regroupé 58 bénévoles, s'est terminée par un tirage de nombreux cadeaux.

### **BBQ estival du CAB Aide23**

Le 23 août 2023 a eu lieu notre BBQ estival au Domaine de Maizerets. En plus des 5 employés, une cinquantaine de personnes étaient présentes : de nombreux bénévoles, dont certains étaient accompagnés.

Cet événement a été l'occasion de reconnaître et remercier l'engagement de nos bénévoles tout en leur permettant de faire des liens entre eux et d'échanger avec l'équipe d'employés.

En plus d'un traiteur, plusieurs activités attendaient nos bénévoles : quiz sous forme de rallye, activité brise-glace suscitant interactions et discussions ainsi que tirage de cadeaux. Grâce à un sondage d'appréciation, nous avons pu constater que tous nos bénévoles ont adoré le BBQ et que le retour de cette formule serait gagnant.



[www.cabaide23.org](http://www.cabaide23.org)  
[info@cabaide23.org](mailto:info@cabaide23.org)  
418 663-0995

5, rue du Temple  
(Arrondissement de Beauport)  
Québec (Québec)  
G1E 4Z8

