



# AUTOMNE 2023

# L'ENTRAIDE

## BULLETIN D'INFORMATION DE L'ENTRAIDE DU FAUBOURG



### EN BREF !

- Mot de la direction p. 1
- Quoi de neuf ? p. 2
- Édition spéciale sur le service d'accompagnement-transport p. 3 à 6
- Activités p. 7
- Don p. 8

**Venez ajouter votre voix au Petit chœur du**



**Faubourg !!**



Grâce à une subvention de la **ville de Québec**, nous avons la chance d'avoir **Antoine Trépanier**, chef de chœur, accompagné au piano par **Maureen Frawley** pour nous faire chanter et apprendre dans le plaisir!!!

Nous vous proposons un répertoire francophone classique et populaire. Le tout offert **gratuitement!**

Nous vous attendons à l'Entraide du Faubourg les vendredis de 13h00 à 14h15.

### CHERS LECTEURS,

C'est un automne bien animé qui a débuté à l'Entraide.

Le 21 septembre dernier s'est tenue notre assemblée générale annuelle de l'année 2022-2023. Les résultats ressortis sont positifs pour une année, comme vous le savez, mouvementée à plusieurs niveaux.

Je tiens d'ailleurs à remercier Claudette Myrand et France Larrivée pour leur grand dévouement au sein de l'Entraide en tant que bénévoles et membres sortantes du CA de l'Entraide.

Profitons de cette tribune pour faire un appel à tous!

Afin de compléter notre CA, nous avons deux (2) postes à combler. N'hésitez pas à faire circuler le mot et peut-être nous faire parvenir vous-même votre intérêt envers le CA. Au plaisir de vous croiser à l'Entraide!

**Mélanie Fleurent, directrice générale**

Bonjour, j'ai travaillé pendant plus de dix ans en restauration comme cuisinier. J'ai décidé en 2021 de faire un changement de carrière et de me lancer en gestion financière et comptabilité. Après plus de deux ans d'études au Cégep Limoilou, j'ai réussi à décrocher un stage à l'Entraide du Faubourg comme adjoint administratif. N'ayant jamais travaillé auprès d'un organisme communautaire, je ne savais pas trop à quoi m'attendre, de plus je ne possédais pas d'expérience de travail similaire dans ma carrière. J'étais donc très nerveux à l'idée de rejoindre l'équipe mais l'accueil fut tellement chaleureux que j'ai vite trouvé ma place et été à mon aise. J'ai adoré mon expérience de stage dû au côté humain de mes collègues, les bénévoles et les bénéficiaires. J'ai donc décidé de continuer ma carrière à l'Entraide du Faubourg. C'est un grand plaisir pour moi de commencer cette nouvelle étape de ma vie au sein d'une organisation qui offre des services aux personnes âgées.

Au plaisir de vous rencontrer.

**David Poitras, adjoint administratif**



# QUOI DE NEUF ?

## L'équipe de l'Entraide

- **Mélanie Fleurent** - Directrice générale (418-522-2944)
- **David Poitras** - Adjoint administratif (418-522-0353)
- **Marie-Anne Bossé** - Animatrice activités (418-524-0851)
- **Nadine Westerveld**  
Coordination accompagnement-transport (418-522-5431)
- **Carole Rigourd**  
Accueil et coordination popote roulante (418-522-2179)



*Bienvenue à David !*

## NOS MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024

- **Pierre Rodrigue**, président par intérim
  - **Colette Proulx**, vice-présidente par intérim
  - **Marie-Françoise Lainé**, trésorière
  - **Isabelle Vien**, secrétaire
  - **Marc-Antoine Bouchard**, administrateur
- Postes vacants*, 2 administrateurs



- Le conseil d'administration est constitué de bénévoles qui se réunissent six fois durant l'année afin de voir à la bonne marche de l'organisme.
- À l'occasion, les administrateurs participent à certains colloques, formations ou réunions d'information en lien avec la gestion d'un organisme communautaire.

**Deux postes sont à pourvoir au sein du conseil d'administration de l'Entraide du Faubourg.**

Nous cherchons des personnes possédant une grande ouverture d'esprit, ayant un intérêt réel pour le bien-être des aînés et sachant communiquer par courriel. Vous souhaitez mettre vos compétences et votre expérience à profit? Vous souhaitez vous impliquer afin d'aider l'organisme à poursuivre sa mission?

**Contactez Mélanie Fleurent, directrice générale, pour en savoir plus ou pour manifester votre intérêt.**

*"Je suis très fière de faire partie du conseil d'administration de l'Entraide. Comme secrétaire, une de mes tâches sera de rédiger les procès-verbaux des séances. Il faudra juste que j'apprenne à me servir du logiciel Word!"*

**Isabelle Vien**

*"Je suis heureuse de faire partie du conseil d'administration. Nos fonctions ne sont pas encore précisées mais je vous assure de mon dévouement."*

**Colette Proulx**

# MOT DE NADINE WESTERVELD, RESPONSABLE DU SERVICE ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT



**Déjà 20 ans de transport! C'est particulièrement impressionnant!**

Si la mission du service est demeurée la même au fil des années : offrir aux bénéficiaires un service de transport **sécuritaire** et à **faible coût, adapté à leurs besoins**, le service a bien évolué au fil des ans. Certains défis sont désormais chose du passé : l'arrivée des **cellulaires** facilite la **communication** avec les chauffeurs, les accompagnateurs et les bénéficiaires; Google Maps est un outil inestimable dans la **planification des trajets**; la Covid et ses **restrictions sanitaires** demeurent des soucis, mais bien moins inquiétants qu'il y a un an ou deux. D'autres **défis** se pointent à l'horizon : le début de l'implantation du **tramway** crée déjà un dédale de travaux; la **pénurie de main-d'œuvre** affecte également le recrutement de bénévoles; le vieillissement de la population augmente sans cesse les demandes. **De 2019 à 2022, malgré la pandémie, le nombre de services a doublé.** Depuis le début de l'année 2023, plus de 1200 transports ont été effectués; on pourra s'attendre à un total de 1500 d'ici la fin de l'année.

Tous ces trajets représentent **l'équivalent d'un aller-retour Québec-Montréal tous les jours pendant un mois.** Ils sont effectués par quinze à vingt bénévoles qui donnent quelque **1500 heures** de leur temps chaque année, certains de manière ponctuelle, d'autres quelques fois par semaine. Comme vous pouvez le voir à travers les témoignages des bénéficiaires, la **contribution** de ces bénévoles est **inestimable.** Ce sont des hommes et des femmes au grand cœur, prêts à donner de leur temps, de leur attention et de leur écoute à ceux qu'ils voyagent.

Merci du fond du cœur à **Colette C, Claude-Édouard P, Isabelle V, Monique P, Stéphane R, Carmen G, Pascale G, Raymond G, Bernard V, Martin P, Yann V, Yves R, Gino R, Bernard S-O, Colette T, Françoise D, Richard R, Suzanne F et Michelle L., bénévoles extraordinaires!**

## TÉMOIGNAGE DE BÉNÉFICIAIRE

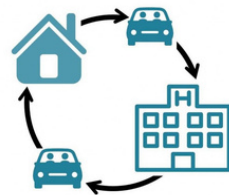


À toute l'équipe de l'Entraide, je tiens à vous remercier pour les bons vœux lors de mon anniversaire. Ce fut une merveilleuse surprise. Pour moi, le transport est un service nécessaire pour nous accompagner si besoin. Donc, de nouveau, un chaleureux merci et en lisant vos activités chaque mois, je constate que vous êtes une équipe qui est très unie et formidable. Bonne continuité.

Louise P.

# LES 20 ANS D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT BÉNÉVOLE À L'ENTRAIDE... UN ANNIVERSAIRE À CÉLÉBRER, UNE HISTOIRE À RACONTER !

UN TEXTE DE CLAUDETTE MYRAND, BÉNÉVOLE



En **avril 2003**, en réponse à un **besoin grandissant** des aînés de son territoire, l'Entraide démarre un service d'accompagnement-transport pour rendez-vous médicaux. En mai 2003, les premiers chauffeurs bénévoles prennent la route. En **février 2004**, on compte déjà **118 utilisateurs**. La preuve est faite que le transport bénévole répond à un besoin réel. Depuis lors, de mois en mois, ce sont de 120 à 150 transports qui sont offerts à des gens qui, pour diverses raisons, ne peuvent se déplacer par leurs propres moyens vers les établissements de santé. Mais l'histoire débute bien avant...


En 1996, le ministre de la Santé du Québec, Jean Rochon, amorce une importante transformation du système de santé dont l'un des principaux éléments est le **virage ambulatoire**. Il s'agit d'écourter les séjours en milieu hospitalier, de miser sur les chirurgies d'un jour et d'offrir des services plus près des milieux de vie, au CLSC par exemple.

Une conséquence directe du virage ambulatoire est l'**augmentation des déplacements**, la personne n'étant plus hospitalisée pour recevoir des traitements contre le cancer par exemple. Pour une portion de la population, le transport bénévole apparaît comme une piste de solution. Dans les années qui suivent, de nombreuses consultations et audiences publiques ont lieu : quelle est la place du transport bénévole? Là où le service existe déjà, on constate que, tout autant que le

faible coût, ce sont la présence rassurante des bénévoles et le service personnalisé qui sont appréciés. Sera-t-il une concurrence déloyale à l'industrie du taxi? Un cadre de référence viendra définir la place de chacun.

Développer un service d'accompagnement-transport s'inscrit dans deux volets de la mission de l'Entraide, soit le **soutien à domicile** des personnes âgées et la **promotion du bénévolat** dans le milieu. En 2002, il n'existe encore aucun service de transport bénévole à la Haute-Ville de Québec alors qu'il en existe déjà en Basse-Ville et dans d'autres secteurs. Le CLSC reçoit de nombreuses demandes de citoyens. En lien avec des organisateurs communautaires du CLSC, la directrice de l'Entraide, Manon Gareau, étudie la question et fait un rapport au conseil d'administration.

En août 2002, le conseil décide de procéder à une étude de faisabilité. Un sous-comité chargé du dossier du transport est formé. Maurice Champagne et Marcel Frégeau, deux administrateurs et la directrice en font partie. L'étude identifie deux défis majeurs, soit la difficulté de **maintenir une équipe de bénévoles** en nombre suffisant et celle de trouver du **financement** puisqu'une nouvelle ressource devra être engagée. De plus, il faudra vérifier les **empêchements judiciaires** des bénévoles recrutés. Peu de bénévoles de l'Entraide ont un véhicule personnel, il faudra peut-être louer une voiture ou trouver une commandite pour en faire l'achat.



Au printemps 2003, malgré une grande incertitude concernant le financement et avec à peine quelques bénévoles, on décide d'aller de l'avant. André Lemieux, auteur de l'étude, est choisi comme premier coordonnateur. On décide d'utiliser **Communauto** plutôt que de louer ou acheter un véhicule; les bénévoles qui ont leur propre véhicule reçoivent une **petite compensation financière**. Aussi, on prépare un document d'information à l'intention des bénévoles. Le **territoire desservi** est en principe le même que pour tous nos services mais dès le départ, près du tiers des demandes proviennent de l'extérieur de notre territoire. Au fil du temps, le territoire sera donc **agrandi** à l'ouest à quelques reprises. Nous nous rendons maintenant jusqu'au complexe Samuel-Holland.

C'est ainsi que l'histoire commence mais la survie du service sera longtemps incertaine. Le réseau de la santé qui s'appuie sur les organismes communautaires pour offrir le transport bénévole à la population tarde à rehausser leur financement. Les dix premières années du service sont marquées par une **recherche incessante d'autres sources de financement**. Les administrateurs n'ont pas peur d'aller cogner à toutes les portes : caisses populaires, banques, fondations, communautés religieuses, etc. La présidente et fondatrice de l'Entraide, sœur Yolande Lachance, assure que tout sera fait pour maintenir le service.

Aujourd'hui, le financement à la mission des organismes communautaires en soutien à domicile est rehaussé mais la recherche de bénévoles continue d'être un enjeu majeur.

Être chauffeur au transport n'est pas une sinécure : il faut souvent se lever tôt, en ville le stationnement est restreint, l'hiver, il faut parfois conduire dans des conditions difficiles sans parler des embouteillages. Être **accompagnateur** comporte aussi son lot de défis, passer de longues heures à l'hôpital par exemple. En 2018, pour la première fois, le service est réduit à quatre jours pour un temps faute de bénévoles.

Des dizaines de bénévoles se sont succédés depuis 20 ans mais un petit nombre d'entre eux seulement sont actifs en même temps, 5 à 6 chauffeurs réguliers, quelques occasionnels. Il en va de même pour les accompagnateurs. **Obtenir un transport bénévole est donc un privilège**. En 20 ans, plusieurs personnes ont assumé le rôle de coordonnateur. Mentionnons, outre André Lemieux, Jean-François Avice, Lucie Maurice, Claudia Lagacé, Blodwenn Bouët, Léa Bissardon et Nadine Westerveld, l'actuelle responsable.

Avec le vieillissement de la population, un autre **enjeu** se dessine : les demandes augmentent sans cesse et il est plus fréquent que des usagers soient en **grande perte d'autonomie**. Il faudra apprendre à bien évaluer les demandes car **les bénévoles ne sont pas des intervenants**... Encore une fois, il faudra se poser la question : quelle est la place du transport bénévole? Néanmoins, fort de 20 ans d'histoire, l'adaptation se fera et l'histoire continuera!



## TÉMOIGNAGE D'UN BÉNÉVOLE

### Le rôle d'accompagnateur médical

Bonjour à toutes et à tous,

J'écris quelques mots pour vous parler de mon

rôle d'accompagnateur médical que je fais à l'occasion comme bénévole à l'Entraide du Faubourg. En quoi ça consiste? Ça consiste à aller chercher avec une voiture et un chauffeur, à domicile, un membre de l'Entraide qui a un rendez-vous médical et qui, pour une raison ou une autre, a besoin d'aide pour se déplacer. Parfois, je monte à leur appartement, parfois je les cueille au pied de leur édifice, et je les aide à embarquer dans la voiture personnelle du chauffeur ou celle louée de Communauto. Une fois rendu à destination, j'attends avec mon client. Pendant ce temps, je jase un brin et j'apprends plein de choses. Les personnes âgées ont tant de vécu à raconter, enfants, carrière etc. que le temps passe vite.

Un de mes défis est de toujours veiller à la sécurité physique de mes clients. Je dois leur donner le bras de la bonne façon et les guider. Elles me disent souvent que je suis gentil de prendre du temps pour eux et que je les sécurise. Moi j'aime ça car je me sens utile. Je crois que c'est donnant-donnant. Longue vie à l'Entraide du Faubourg!

**Bernard St-Onge, bénévole accompagnateur**



## TÉMOIGNAGES DE BÉNÉFICIAIRES

Il y a plusieurs années, j'ai découvert l'Entraide du Faubourg et surtout son service de transport. Je ne pensais pas que, plus les années passeraient, plus ce service deviendrait presque essentiel pour moi en raison de problèmes de santé et de mobilité qui se sont développés. Je ne pourrais m'en passer ni surtout de vos précieux bénévoles dévoués, empressés, agréables et empathiques, de votre accueil et j'en passe. Merci mille fois.

**Mariette B.**



C'est ma physiothérapeute de l'Hôpital Jeffery Hale qui m'a recommandé le service de transport de l'Entraide du Faubourg pour aller aux rendez-vous chez le médecin. Depuis ce temps-là, des anges gardien(ne)s m'ont transportée chaque fois que j'ai eu besoin! MERCI!

**Ximena M.**

Merci de tout cœur pour les bons services de covoiturage lors de mes traitements au CIC de l'Enfant-Jésus.

**Francine G.**

Vous me rendez un service énorme. Merci infiniment.

**Nicole D.**

# ACTIVITÉS AU FIL DES MOIS

## Informations générales sur nos activités

Nos activités sont offertes aux personnes de 55 ans et plus de la Haute-Ville de Québec. Elles sont offertes à faible coût.

Informations et inscriptions, contactez Marie-Anne Bossé, responsable des loisirs au 418-524-0851

**Ne manquez pas le dîner d'Halloween de l'Entraide le 31 octobre 2023!**



## Visite de la Citadelle en mai

Notre ville est pleine d'histoire et de beauté! En mai, nous sommes allés dîner à un restaurant sur la Grande Allée et sommes par la suite allés visiter la Citadelle de Québec et ce fut génial! La visite guidée de la Citadelle vous dévoile plus de 300 ans d'histoire! Nous avons été escortés par notre guide à travers la forteresse, la garnison active occupée par le Royal 22<sup>e</sup> Régiment, et plongés au cœur de ce lieu historique national en admirant son architecture et la vue spectaculaire sur Québec et le fleuve Saint-Laurent. Le soleil était au rendez-vous de même que la bonne humeur des participants!



« L'Entraide nous permet de socialiser, de voir des lieux reconnus et d'aller dans des restaurants de bonne qualité à bons prix! Merci de votre professionnalisme. » **Lyne G.**



## Croisière fluviale vers Sainte-Anne-de-Beaupré en juin

En juin dernier, nous avons eu la chance de vivre l'expérience d'une croisière fluviale qui nous amenait du Vieux-Port de Québec à Sainte-Anne-de-Beaupré. Une trentaine de participants ont eu le plaisir de naviguer sur le fleuve, d'aller visiter le sanctuaire de Sainte-Anne-de-Beaupré et de contempler les environs. Quelle journée parfaite!



« Belle activité par une très belle journée ensoleillée. La navette permet de voir la rive sud et la rive nord d'un point de vue unique! À destination, j'ai découvert un très beau chemin de croix en retrait de la Basilique. »

**Colette P. 7**

## BÉNÉVOLES RECHERCHÉS

L'Entraide recherche des conducteurs et des accompagnateurs pour le service d'accompagnement-transport aux rendez-vous médicaux.



418-522-2179

418-522-5431



## Faites partie de notre belle équipe !



Merci à l'équipe du bulletin pour la rédaction, la révision, l'assemblage : Pauline, Gisèle, Ghislaine, Carmen, Louise, Claudette, Bernard, Mélanie, Marie-Anne, Nadine, David et Carole.

Merci aussi à tous nos facteurs bénévoles.

## MERCI POUR VOTRE DON

**OUI, je souhaite soutenir la mission de l'Entraide du Faubourg,** favoriser l'autonomie et le soutien à domicile des aînés.

Je souhaite faire un don d'un montant de : \_\_\_\_\_ \$

Je souhaite obtenir un **reçu pour fin d'impôts** : oui  non

Prénom : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adressez votre don à l'ordre de :

Entraide du Faubourg inc.

369, rue Saint-Jean, Québec (QC) G1R 1N8



**Nous vous remercions pour votre générosité et votre fidélité !**