



**ENTRAIDE  
DU FAUBOURG**

# Rapport annuel d'activité 2024-2025

369, rue St-Jean, Québec (Québec), G1R 1N8

[www.entraide-faubourg.org](http://www.entraide-faubourg.org)

Tél. : 418-522-2179

Télec. : 418-522-0670

## Table des matières

Mot de la présidence et de la direction .....	1
Présentation de l'Entraide du Faubourg.....	2
Historique et territoire .....	2
Mission et objectifs .....	2
Accessibilité et services .....	3
Conseil d'administration .....	3
Équipe .....	4
Bénévoles .....	5
Nouveau poste de responsable des bénévoles.....	5
Défis liés au recrutement des bénévoles.....	6
Services .....	6
Accompagnement-Transport.....	6
Popote roulante .....	7
Visites d'amitié .....	8
Activités.....	9
Activités :.....	9
Sorties :.....	9
Nouvelles activités :.....	10
Activités avec des partenaires .....	10
Séances d'information : .....	10
Activités d'implication citoyenne : .....	10
Autres projets : .....	10
Liens avec la communauté .....	11
Projets à venir .....	12
Remerciements.....	12

## Mot de la présidence et de la direction

Chers membres et partenaires,

Vous n'êtes pas sans savoir que les dernières années à l'Entraide du Faubourg ont apporté leur lot de difficultés, d'incertitudes et de roulement de personnel. Toutefois, s'il fallait résumer l'année 2024-2025, le mot qui nous vient à l'esprit est « stabilisation ». L'Entraide reprend du mieux, son équipe de travail s'est consolidée, les projets renaissent. Après des années difficiles, nous voilà de retour en pleine forme, avec toujours plus de motivation à soutenir les personnes âgées de la Haute-Ville.

Cette année a tout de même connu son lot de chamboulements! D'abord, Marie-Anne Bossé a dû s'absenter quelques mois en raison d'une blessure. Son absence a souligné l'importance du travail qu'elle fait, mais aussi les liens qu'elle a su créer parmi les participants et participantes de l'Entraide. Presque toutes les activités ont pu continuer grâce à l'implication de bénévoles, de participantes et de membres de l'équipe. Ensuite, Nadine Westerveld a eu à jongler avec deux postes pendant quelques mois, le temps de trouver son remplacement au poste d'accompagnement-transport. Le conseil d'administration, l'équipe de travail et les partenaires externes l'ont appuyée le temps qu'elle prenne ses aises au poste de direction. Enfin, le président du conseil d'administration, Pierre Rodrigue, est décédé en janvier après une longue lutte avec le cancer. Son engagement envers l'Entraide, malgré les défis qu'il traversait, mérite toute notre reconnaissance.

Non seulement l'équipe de travail s'est enfin complétée, mais un nouveau poste est venu se greffer, celui de responsable des bénévoles. Marianne Gagné a relevé avec brio le défi d'améliorer les pratiques de recrutement de nouveaux bénévoles ainsi que de développer de nouvelles façons de souligner et de soutenir les bénévoles déjà actifs.

Comme vous pourrez le lire dans les prochaines pages, l'Entraide poursuit sa mission. Les activités et services continuent année après année. Les besoins sont toujours importants, mais nous avons tout de même livré 5315 repas de popote roulante, offert 1561 transports, 107 accompagnements à des rendez-vous médicaux et eu 6 jumelages de visites d'amitié grâce aux 3742 heures de bénévolat de nos 75 bénévoles. Avec une équipe stable et complète, l'année 2025-2026 s'annonce encore plus prometteuse!

Merci encore pour tout votre soutien!

*Colette Proulx*

Présidente du conseil d'administration

*Nadine Westerveld*

Directrice générale

## Présentation de l'Entraide du Faubourg

### Historique et territoire

À la fin des années 1970, à l'initiative de la paroisse Saint-Jean-Baptiste, un groupe de bénévoles commence à offrir des services aux personnes âgées du quartier. Le projet grandit et, en 1979, est incorporé sous le nom d'Entraide du Faubourg inc. Toujours implantée dans le quartier Saint-Jean-Baptiste, l'Entraide a maintenu sa mission en développant des services pour répondre aux besoins des personnes âgées. Pour sa part, son territoire s'est élargi jusqu'à couvrir près de quatre quartiers de la Haute-Ville.

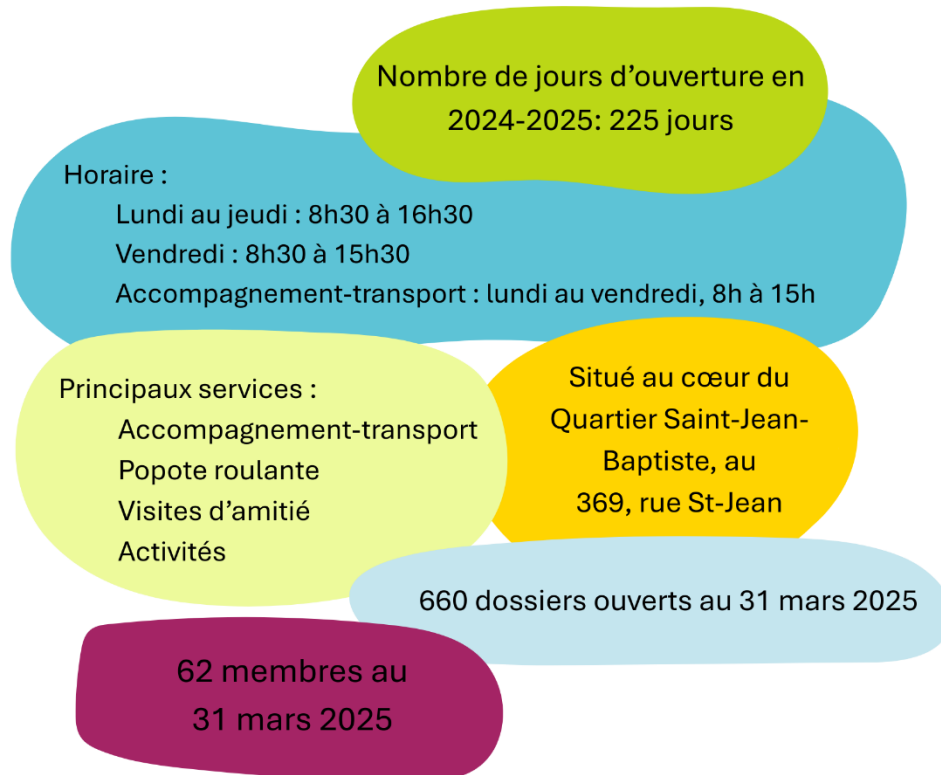


### Mission et objectifs

L'Entraide du Faubourg a pour mission de contribuer au maintien à domicile des personnes âgées. Ses objectifs sont les suivants :

- Favoriser l'autonomie et le soutien à domicile des personnes âgées;
- Venir en aide aux personnes âgées en difficulté;
- Promouvoir la santé mentale et physique des personnes âgées;
- Promouvoir l'action bénévole dans le milieu;
- Être un lieu de référence et d'information pour les personnes âgées en difficulté.

## Accessibilité et services



## Conseil d'administration

**Présidence :** Pierre Rodrigue puis Colette Proulx

**Vice-présidence :** Colette Proulx puis Claudette Beaulieu-Simard

**Trésorerie :** Marie-Françoise Lainé

**Secrétariat :** Isabelle Vien puis Carole Rigourd

**Administratrices :** Claudette Beaulieu-Simard et Isabelle Vien

Lors de l'assemblée générale annuelle tenue le 18 juin 2024, les 13 membres présents ont élu Marie-Françoise Lainé, Pierre Rodrigue, Claudette Beaulieu-Simard et Carole Rigourd. Cette dernière a alors commencé son premier mandat au conseil. Tous les membres du conseil d'administration proviennent de la communauté. L'équipe est reconnaissante d'avoir un conseil d'administration à l'écoute qui permet de faire de l'Entraide un lieu où il fait bon travailler, mais qui souhaite aussi faire évoluer et améliorer constamment les pratiques.



## Équipe

**Direction** : Mélanie Fleurent puis Nadine Westerveld

**Animation** : Marie-Anne Bossé et Ariane Danis

**Accompagnement-transport** : Nadine Westerveld puis Antoine Laforest

**Accueil et popote roulante** : Vincent Villeneuve-Laroche puis Eve Gagné

**Administration** : David Poitras

**Recrutement de bénévoles** : Marianne Gagné

**Entretien** : Jean-Yves Boisvert et Jonathan Boisvert-Paquet

En 2024-2025, L'Entraide a vu de nouveaux visages faire leur entrée dans l'équipe, tout comme des changements au niveau de la direction générale. En avril, Marianne Gagné a pris le nouveau poste de responsable des bénévoles. En mai, c'était Eve Gagné qui venait remplacer Vincent Villeneuve-Laroche à l'accueil et à la popote roulante. Toutes deux se sont rapidement intégrées à l'équipe.

Durant l'été 2024, Marie-Anne Bossé a été en arrêt maladie pour blessure musculosquelettique et l'Entraide a embauché la stagiaire en travail social, Ariane Danis, pour aider durant son absence. Cette situation a d'ailleurs accéléré l'achat de matériel de travail ergonomique pour l'équipe afin de réduire les risques de blessures à l'avenir.

Nadine Westerveld, après deux ans au transport, a repris le poste de direction générale après le départ de Mélanie Fleurent en juin 2024. Antoine Laforest, notre plus jeune recrue, a su reprendre aisément le poste de Nadine à l'accompagnement-transport dès le mois de septembre.

En mars 2025, Jean-Yves Boisvert a fêté ses 25 ans comme employé à l'Entraide! Il est régulièrement accompagné par son neveu Jonathan Boisvert-Paquet pour réaliser des travaux dans la maison.

Enfin, David Poitras est toujours fidèle au poste à l'administration de l'Entraide.



## Bénévoles

Grâce à leur implication, à leur dévouement et à leur bienveillance, les bénévoles de l'Entraide du Faubourg deviennent des acteurs jouant un rôle indispensable dans le soutien à domicile de centaines d'aînés de la Haute-Ville, mais aussi en favorisant une bonne santé physique et mentale chez ces personnes. Nous les remercions grandement, et probablement pas suffisamment, pour tout le travail qu'ils font pour aider les personnes de leur communauté. Sans eux, nous ne pourrions réaliser pleinement notre mission.

75 bénévoles actifs  
durant l'année

3742 heures réalisées en  
bénévolat durant l'année

### Heures de bénévolat:

- Visites d'amitié: 297 h
- Accompagnement-transport: 1619 h
- Popote roulante: 1064 h
- Conseil d'administration: 267 h
- Autres: 495 h

## Nouveau poste de responsable des bénévoles

Après plusieurs années d'enjeux du côté du recrutement des bénévoles, un nouveau poste a été créé pour se concentrer sur le recrutement et la gestion des bénévoles et pour aider la direction dans des activités de rayonnement. Les efforts de Marianne Gagné ont porté fruit. De nouvelles affiches publicitaires ont été créées et publiées dans l'Infobourg, sur la porte de l'Entraide et dans les quartiers avoisinants. Les offres de bénévolat ont également été publiées sur différents sites internet, tels que Je bénévole et le Service de placement de l'Université Laval. Le site Je bénévole fut l'outil le plus utile pour le recrutement.

Pour créer de meilleurs liens avec des bénévoles actuels, une nouvelle infolettre mensuelle a fait son apparition. En quelques pages, elle présente des formations, des chroniques écrites par des bénévoles, des suggestions de lecture, des recettes, etc.

Les activités de reconnaissance des bénévoles ont continué au courant de l'année. À l'assemblée générale annuelle, ce fut le moment de souligner l'implication des membres du conseil d'administration en leur remettant des paniers-cadeaux de produits locaux. À Noël, lors de la fête des bénévoles, la générosité de trente commerçants locaux a permis d'offrir à chaque bénévole un cadeau pour souligner leur implication. Enfin, lors de la semaine des popotes roulantes, tous les bénévoles de la popote roulante ont reçu un savon fabriqué au Québec ainsi qu'une carte à planter produite par le Réseau des popotes roulantes du Québec.



Afin de faciliter la tâche des bénévoles, l'équipe a réaménagé leur bureau. Une peinture fraîche, de nouveaux meubles et de la décoration ont permis de rendre le local plus chaleureux. La prochaine étape sera l'installation d'un nouveau poste informatique dans ce local afin de le rendre complet et utilisable.

## Défis liés au recrutement des bénévoles

Plusieurs défis compliquent le recrutement et la rétention des bénévoles :

- Le processus de vérification des antécédents judiciaires auprès du SPVQ est lent et parfois compliqué. La lourdeur des démarches peut décourager certains bénévoles.
- Le délai entre le premier contact et l'entrée en action favorise le désintéressement des nouveaux bénévoles.
- Certains bénévoles ne sont pas en mesure de s'engager à long terme. Il faut donc recommencer le processus de recrutement.
- Peu de bénévoles sont disponibles pour remplacer en cas d'absence des bénévoles réguliers.
- Les horaires d'implication sont très peu flexibles et les profils recherchés sont plutôt particuliers.

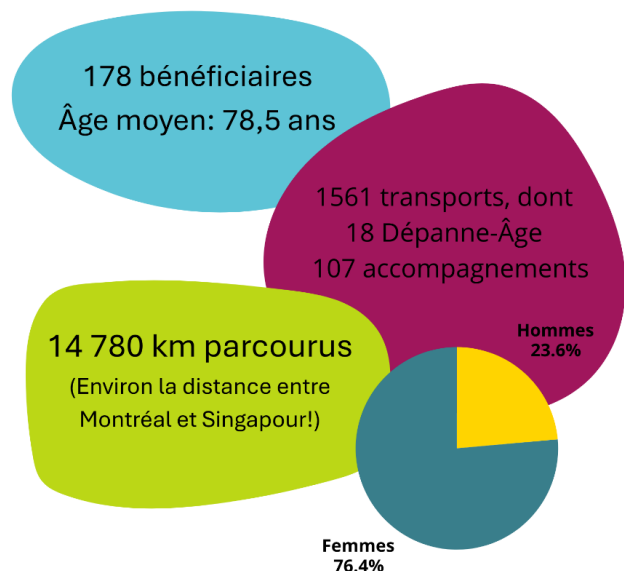
Ces éléments compliquent le travail de l'équipe, mais soulignent aussi à quel point les bénévoles actuels sont des ressources précieuses. L'Entraide souhaite maintenir le poste de responsable des bénévoles pour renouveler son bassin de bénévoles et pour mieux soutenir et encadrer les ceux et celles qui sont déjà impliqués.

## Services

### Accompagnement-Transport

Le service d'accompagnement-transport permet d'accompagner les personnes qui en font la demande à leurs rendez-vous médicaux. La présence des bénévoles permet d'assurer un service personnalisé et rassurant, adapté pour des besoins des personnes qui ne peuvent pas se rendre seules à leurs consultations ou traitements. Au besoin, un deuxième bénévole peut rester avec la personne tout au long de son rendez-vous.

L'année 2024-2025 a apporté un brin de changement au service avec la révision de la grille tarifaire, une première en près de 10 ans!

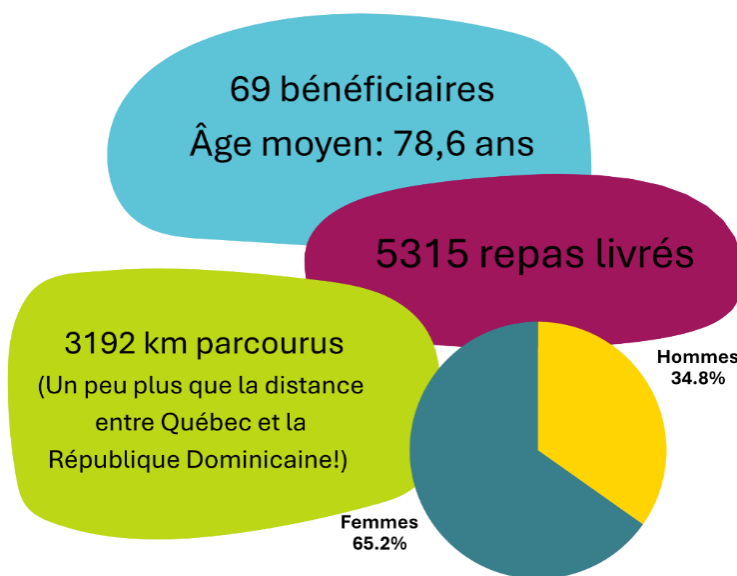


Le territoire de l'Entraide est dorénavant divisé en deux secteurs, chacune avec sa grille de prix. Ainsi, les tarifs correspondent davantage aux distances réellement parcourues lors des trajets. Cet ajustement des prix a également permis de faire la mise à jour des modalités du service auprès de tous les bénéficiaires qui y sont inscrits.

Dans son ensemble, le service d'accompagnement-transport est très précieux pour l'ensemble des bénéficiaires. Plusieurs ont des enjeux de santé qui limitent leur accès au transport en commun ou leur habileté à conduire. Pour d'autres, c'est l'absence ou l'épuisement de réseau social, les difficultés financières, ou le besoin d'être sécurisés qui les poussent à faire appel au service.

Le nombre de services offerts par l'accompagnement-transport est resté plutôt stable par rapport à l'année précédente. Les trajets ont augmenté de 1437 en 2023-2024 à 1561 en 2024-2025; les accompagnements ont baissé de 139 à 107; les dépanne-âges sont passés de 26 à 18. Cependant, la difficulté à recruter des bénévoles a affecté la capacité à répondre à la demande. En tout, plus de 200 demandes ont dû être refusées. Le vieillissement de la population est déjà bien entamé sur le territoire de l'Entraide, alors l'équipe cherche par tous les moyens à être prête à répondre à la demande croissante.

## Popote roulante



Le service de popote roulante est un service de repas chaud et de repas congelés, livrés sur l'heure du dîner. Un organisme partenaire, La Baratte, prépare les repas et les livre aux locaux de l'Entraide. Deux équipes de deux bénévoles prennent ensuite le relais pour distribuer les repas dans les quartiers avoisinants. La tarification de 7,75\$ est restée la même toute l'année. L'Entraide débourse entre 1,50\$ et 2,00\$ par repas afin de les rendre plus abordables, en plus de couvrir les frais de livraison. En prévision des jours fériés et des vacances de Noël, des livraisons

spéciales sont organisées. Durant la fermeture à l'été, La Baratte a assuré une livraison hebdomadaire. Les mets congelés de La Baratte sont également disponibles à l'Entraide pour les participants qui souhaitent en acheter.

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2024-2025

La clientèle qui utilise les services de la popote roulante a des profils variés. Certains sont référés par un travailleur social ou un infirmier du réseau. Dans d'autres cas, un proche aidant amorce les démarches. Pour plusieurs, des problèmes de santé physique les empêchent de rester debout assez longtemps pour se cuisiner un repas. Pour d'autres, les pertes cognitives viennent compromettre leur capacité à se préparer des repas complets. Parfois, la popote est une aide temporaire, le temps d'une convalescence. Dans tous les cas, l'équipe cherche à s'adapter aux besoins de chaque bénéficiaire.



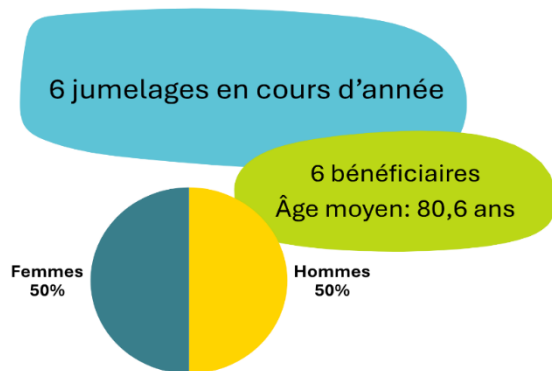
*Repas surgelé préparé par La Baratte*

La demande pour le service tend à varier durant l'année. À l'été, certains arrêtent le service car ils s'absentent ou préfèrent se cuisiner des repas eux-mêmes. Au contraire, au retour des fêtes en janvier, les deux trajets étaient complets et une demi-douzaine de personnes étaient sur la liste d'attente. La difficulté à trouver des bénévoles rend impossible la création d'un troisième trajet, mais l'équipe explore d'autres avenues. Durant l'année, le manque des bénévoles a d'ailleurs obligé l'équipe à partir sur la route pour des livraisons. Cet enjeu représente un fardeau supplémentaire pour l'équipe, mais permet également de maintenir un meilleur contact avec la clientèle.

En ce qui concerne la satisfaction du service, selon un sondage réalisé en janvier 2025, les usagers du service de popote sont satisfaits du service, autant de la qualité des repas que du service en général. Les usagers sont aussi satisfaits avec l'horaire actuel de trois livraisons par semaine.

## Visites d'amitié

Quelques jumelages entre des bénéficiaires et des bénévoles ont eu lieu en 2024-2025. Un nouveau jumelage a été créé et un autre a été tenté, mais les deux personnes n'ont pas pu trouver

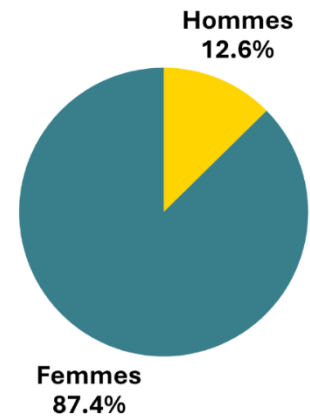


un moment convenable pour se rencontrer. Trois autres jumelages ont pris fin. À la fin de l'année, il reste encore trois jumelages actifs. Le service a été mis sur pause faute de main-d'œuvre pour coordonner, de bénévoles intéressés et disponibles, ainsi que des demandes de plus en plus reliées à des cas de troubles neurocognitifs. Les quelques demandes reçues ont été référées à Contact Aînés et aux Petits Frères. L'équipe suggère aussi la participation aux activités pour briser l'isolement.

## Activités

Le volet d'activités a beaucoup été développé dans les dernières années. L'engouement pour les activités spéciales et les sorties ainsi que les liens créés entre les participants et participantes démontrent que ces activités répondent à un besoin de socialisation très présent. Les activités sont offertes gratuitement ou à faible coût, que ce soit dans les locaux de l'organisme, à l'extérieur ou au centre communautaire Lucien-Borne. L'Entraide s'efforce d'offrir un horaire d'activités diversifiées pour rejoindre les intérêts du plus grand nombre de personnes âgées de la Haute-Ville. Cette année, trois activités en soirée ont été rajoutées à l'horaire. Leur popularité promet.

206 participants  
Âge moyen: 74,9 ans



### Activités :

- Atelier d'origami
- Café-Neurones
- Club de lecture
- Club de marche
- Cours d'écriture
- Cours de peinture
- Fête de l'Halloween
- Jeux de société et tricot
- Marche nordique
- Méditation
- Pétanque (intérieur et extérieur)
- Premières Nations :
  - Visite du festival KWE!
  - Deux conférences données par des employés de l'Entraide
- Qi-Gong
- Quilles
- Réponses aux questions informatiques
- Viactive
- Yoga adapté

### Sorties :

- Cabane à sucre Chemin du Roy
- Cabane à sucre Le Relais des Pins
- Cap-Tourmente
- Déjeuner-rencontre au Café Krieghoff
- Dîner-rencontre à tous les mois
- Fête de Noël au Domaine Notre-Dame
- Grand Prix Cycliste
- Midi-Musique au Grand Théâtre
- Mini-récital à la Chapelle du Séminaire
- Musée de la Civilisation
- Musée National des Beaux-Arts du Québec.
- Nouvelle bibliothèque Gabrielle-Roy
- Observatoire de Québec
- Pique-Nique au Parc des Moulins
- Plusieurs sorties au Cinéma Cartier
- Traversier et visite du Quai Paquet à Lévis

## *Nouvelles activités :*

- Danse en ligne
- Mini-conférence Par vous et pour vous : trois participantes nous ont parlé de leur pèlerinage en Gaspésie
- Retour des dîners d'anniversaire : le premier a eu lieu en mars 2025
- Sorties en soirée :
  - Souper aux 2 Violons
  - Visite d'Onhwa' Lumina à Wendake
  - Spectacle de Carmina Burana

## **Activités avec des partenaires**

L'Entraide continue à développer ses liens avec ses partenaires. L'année 2024-2025 s'est démarquée par le nombre de collaborations pour des séances d'information ou pour des projets communs.

## *Séances d'information :*

- Bien vieillir avec ses médicaments (Centre Déclic)
- Deux séances d'information sur le logement (BAIL)
- Douleurs articulaires (projet « Mon corps, ma santé », comité SPOT - Université Laval)
- L'importance du bien-être mental (étudiantes du cégep Ste-Foy)
- La Bienveillance... un rempart contre la Maltraitance faite envers les aînés (CIUSSS-CN)
- La mort et la vie (trois cafés-rencontres donnés par Deuil Jeunesse)
- La nutrition chez les aînés (étudiantes en nutrition de l'Université Laval)
- Où et quand consulter pour un problème de santé (projet « Mon corps, ma santé », comité SPOT - Université Laval)
- Prendre soin de soi (atelier créatif animé par le réseau des Éclaireurs)

## *Activités d'implication citoyenne :*

- Défi INCLUSION (Génération active, Table de concertation des personnes aînées de la Capitale-Nationale)
- Marche « Agissons ensemble pour le mieux-être des aînés » (Fondation AGES, Un et un font Mille)
- Sommet des aînés de Québec (Ville de Québec)

## *Autres projets :*

- Ateliers artistiques et philosophiques intergénérationnels (Théâtre du Gros Mécano)
- Chorale *Le petit chœur du Faubourg*, dont les récitals ont été donnés au pique-nique annuel, à l'école primaire Saint-Jean-Baptiste et au Centre d'hébergement Le Faubourg (financé par la Ville de Québec)

- Confection de tartes (École primaire Saint-Jean-Baptiste)
- Journée de rêve (Fondation Elizabeth et Roger Parent)

## Liens avec la communauté

Cette année encore, l'Entraide du Faubourg a cherché à développer ses liens avec la communauté qui l'entourne. L'équipe tend à mettre de l'avant les commerces locaux quand vient le temps d'acheter un cadeau pour un bénévole ou de choisir un restaurant pour un dîner-rencontre, par exemple. Elle a aussi bénéficié de partenariats avec des médias du secteur : l'Infobourg a imprimé une publicité pour le recrutement de bénévoles et la plateforme Monquartier a écrit quelques articles sur les activités de l'organisme.

Pour ses membres, bénéficiaires et participants, l'Entraide maintient deux moyens de contact privilégiés. Tous reçoivent une carte de fête, écrite par une bénévole, et le journal, diffusé trois fois par année. En particulier, le journal permet d'informer une clientèle parfois plus isolée des ressources qui peuvent être à sa disposition, comme le travailleur de milieu ou le Centre d'information et de référencement (CIR-211).

L'Entraide maintient également des liens forts avec plusieurs partenaires du milieu et travaille avec eux sur des projets communs. À ces fins, l'Entraide du Faubourg :

- A participé au Rendez-vous du communautaire, à un projet d'autobus gratuit vers l'épicerie, à la distribution du Répertoire de ressources de la Haute-Ville et au remplacement du frigo-partage du quartier;
- Assure aussi une présence à plusieurs tables de concertation comme le Chantier sécurité alimentaire, le Chantier vieillissement et la Table des organismes communautaires SAPA Capitale-Nationale;
- Collabore avec des instances comme l'IVPSA, l'AQDR et la Ville de Québec pour favoriser la participation sociale des personnes âgées qui la fréquentent;
- Fait partie de groupes comme le Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03) et le Regroupement des popotes roulantes du Québec (RPRQ) qui aident à faire rayonner à l'échelle régionale ou nationale les services offerts par les organismes communautaires et de faire valoir leurs besoins ainsi que ceux de leur clientèle;
- Tire profit des services offerts par le Centre d'action bénévole de Québec (CABQ), l'Infra, le CIUSSS-CN et d'autres partenaires pour former et équiper son personnel et ses bénévoles;
- Offre aux étudiants du Collège Saint-Charles-Garnier des opportunités de bénévolat, créant ainsi des contacts intergénérationnels positifs et enrichissants.

## Projets à venir

L'année 2025-2026 s'annonce prometteuse pour l'Entraide du Faubourg. Plusieurs projets sont déjà envisagés, comme la reprise du service d'autobus vers l'épicerie, la refonte du site web et le maintien du poste de responsable des bénévoles. Un travail important doit également être fait pour mettre à jour et standardiser le fonctionnement interne de l'Entraide. Enfin, le soutien du PSOC étant insuffisant pour assurer le maintien des services, la recherche de financement sera un volet important des activités pour les années à venir.

## Remerciements

La mission de l'Entraide du Faubourg serait impossible sans la contribution de plusieurs organismes et personnes. À cette fin, l'Entraide souhaite remercier toutes les personnes qui ont contribué à son succès :

### Partenaires financiers :

Ministère de la Santé et des Services sociaux  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
Ville de Québec  
Centre communautaire d'action chrétienne du Faubourg  
Sœurs de St-Joseph de St-Vallier

**Merci!**

Bénévoles  
Conseil d'administration  
Équipe de travail  
Nombreux donateurs  
Sa clientèle, qui lui donne sa raison d'être