



RAPPORT ANNUEL 2020-2021



**service
amical
basse-ville**

TABLE DES MATIERES

Mot de la présidence	3
Mot de la direction	5
Portrait de l'organisme	6
Portrait des usagers	8
Portrait statistique de l'organisme	9
Le SABV secteur par secteur.....	10
La participation sociale en images	13
Partenaires	18
Tables et collaborations	20
Ressources humaines	21
Conseil d'administration	21
Plan d'action 2021-2022.....	22

MOT DE LA PRÉSIDENCE

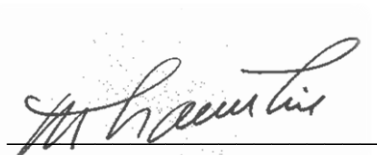
L'isolement social et la solitude sont des phénomènes néfastes pour la santé et le bien-être des personnes âgées. Ils accroissent directement leur vulnérabilité. Plus particulièrement, les risques de maltraitance et les impacts sur leur santé augmentent de façon importante. On a également remarqué que l'isolement et la solitude entraînent une hausse du risque de mortalité de 50 %. À la lumière de ces statistiques, peut-on imaginer un instant les impacts dramatiques que cette pandémie de dix-huit mois a pu générer chez les aînés les plus vulnérables de la Basse-Ville?

Ces dix-huit mois de pandémie furent pour eux un cauchemar, un drame jamais vécu. Ces usagers sont en effet des aînés dont la grande vulnérabilité découle justement de leur isolement. Notre mission visant l'amélioration de leur bien-être se réalise par l'offre d'une gamme de services variés qui leur permet de toutes sortes de façon de briser cet isolement, de retisser un réseau social, de retrouver un sentiment d'appartenance et une estime de soi. De manière brutale, nous avons dû stopper tous ces services, les laissant du jour au lendemain dans le vide, sans soutien, sans services, sans bouées de sauvetage dans un contexte et au moment où ils n'en ont jamais eu autant besoin!

Heureusement, nos employé(e)s et nos bénévoles ont réagi rapidement. En fait, ils ont fait preuve d'un tel courage et d'un tel dévouement devant cette adversité sans précédent qu'il y a lieu de les en remercier haut et fort. Leur amour des personnes âgées de la Basse -Ville et la passion de leur métier ont généré devant cette catastrophe une profonde détermination à continuer de faire tout ce qui leur était possible de faire pour ne pas les laisser tomber. Alors que tout le Québec était sur pause, ils ne l'étaient pas et ne l'ont jamais été. Ils n'ont jamais cessé de maintenir le contact avec les usagers les plus vulnérables que ce soit par téléphone ou par des visites à domicile. Et à chaque fois qu'une ouverture se créait, ils l'exploitaient au maximum. Nos préposés à domicile et tous nos employés ont maintenu leurs services essentiels chaque fois qu'ils le pouvaient. Tout l'équipement requis a été installé dans nos autos pour que reprenne graduellement ce service majeur de transport pour fins médicales. Tant que nos bénévoles eux-mêmes âgés n'ont pu les conduire ou recommencer à livrer la popote, les employés ont pris le relai chaque fois que c'était possible de le faire. Quand a commencé à poindre la possibilité de recommencer à accueillir nos aînés dans nos locaux, nous avons engagé un responsable des mesures sanitaires et réinventé les activités de manière à les faire correspondre aux consignes qui sortaient au compte-goutte. Et au fur et à mesure que se relaxaient les interdictions, les activités ont été redessinées afin de les faire correspondre aux consignes en évolution constante.

Personne ne sort indemne de cette pandémie.

Nous sommes cependant désormais plus optimistes quant à la possibilité de reprendre et de maintenir nos activités sur une base plus normale et soutenue. Et nous tenterons de tirer le maximum d'enseignements de ce drame collectif. Nous le ferons d'abord et avant tout par la mise à contribution immédiate de tous et toutes, employés, bénévoles et usagers aux travaux qui permettront de doter le SABV d'un deuxième plan d'action pour les 5 prochaines années. Ces réflexions stratégiques nous permettront de prendre la meilleure mesure de ces événements, de mieux saisir les nouveaux besoins et les nouvelles réalités qui en découlent et d'articuler un ensemble de priorités d'action qui renouvelleront l'importance et la pertinence de la présence d'un SABV fort et bien ancré en Basse-Ville de Québec

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michel Hamelin', is written over a horizontal line.

Michel Hamelin, président

MOT DE LA DIRECTION

Quel soulagement de retrouver la grande famille du SABV au bout de trop longs mois de confinement et d'isolement. Pouvoir mettre la peur de côté et reprendre peu à peu là où nous avons laissé : nous en avons rêvé durant des très longues semaines. Pouvoir fredonner les ritournelles de la Boîte à chansons, entendre crier «Bingo !» les mercredis, croiser les ornithologues amateurs au regard allumé. Et poursuivre le travail : soutenir, accompagner, dénoncer, réorganiser.

Voilà ce qui nous anime au SABV : mener à bien notre mission. Elle est pleine de sens cette mission et elle ne date pas d'hier : améliorer la qualité de vie des aînés de la Basse-Ville (et d'ailleurs). On s'y consacre ensemble : membres, bénévoles, travailleuses, partenaires. Cette synergie, elle nous donne l'impression d'être sur la bonne voie et de s'attarder aux bons enjeux. Parce que des enjeux, ce n'est pas ce qui manque ! Surtout au bout de 20 mois de pandémie : isolement, maltraitance, maintien à domicile, accès aux services de santé, maintien de l'autonomie, etc.

C'est en vous côtoyant, en vous écoutant que nous parvenons à faire le tri entre ce qui est urgent et ce qui l'est moins entre ce qui vous préoccupe et ce qui se passe bien, entre ce que vous voulez pour la suite et ce que vous voulez éviter.

Souhaitons-nous que cette ère d'aller, enfin retrouvée, puisse se maintenir. Souhaitons-nous que le SABV puissent continuer de faire de qu'il fait le mieux : utiliser toute sa force de création, d'innovation et de sensibilité pour pouvoir mener à bien sa mission.

À très bientôt !



Geneviève Dubé, dg

PORTRAIT DE L'ORGANISME

Mission de l'organisme

Le SABV est un organisme sans but lucratif de la Basse-Ville de Québec voué à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées, vulnérables ou en perte d'autonomie, par la mise en place d'une gamme de services et d'activités favorisant leur maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles.

Valeurs

- **Bienveillance** : les employé(e)s et toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du SABV font preuve de bienveillance, d'altruisme et de compassion dans leurs relations avec les autres.
- **Respect** : toutes les personnes qui œuvrent directement ou indirectement à la poursuite de la mission du SABV respectent les personnes qui reçoivent ses services sans préjugé et à tous égards.
- **Liberté** : les personnes qui reçoivent les services du SABV de même que toutes celles qui y travaillent le font sur une base libre, volontaire et en toute égalité.
- **Équité** : le vieillissement démographique est d'abord et avant tout une brillante réussite des politiques de santé publique ainsi que du développement économique et social qui enrichit notre tissu social de la présence de personnes âgées plus nombreuses et en mesure de vivre et de contribuer mieux et plus longtemps au développement de leur collectivité. Le SABV fait la promotion de cette vision des choses et poursuit l'objectif de rendre visibles et plus valorisées la place et la valeur de la contribution de ces personnes dans notre société.
- **Engagement** : l'engagement et l'adhésion à la mission, aux valeurs et à la vision du SABV sont partagées par les employés et les bénévoles dans leurs relations avec les personnes âgées et leurs partenaires ; ainsi que par les personnes âgées dans leurs relations avec le SABV.

Vision

En 2021, le SABV, guidé par ses valeurs, aura contribué à faire une différence significative dans la vie des personnes âgées qu'il dessert, grâce à des approches personnalisées et novatrices qui seront sources de fierté et d'inspiration pour toutes et tous. Le SABV aura aussi contribué à l'émergence d'une Basse-Ville plus riche de moins

de pauvreté qui profitera à tous :

- aux personnes défavorisées qui en bénéficient et voient ainsi leur qualité de vie s'améliorer;
- aux citoyens de la Basse-Ville car il deviendra plus agréable d'y vivre, d'y travailler ou de s'y divertir;
- à l'ensemble de la société par la diminution des dépenses publiques générées par la pauvreté (la pauvreté et l'exclusion sociale génèrent des dépenses publiques équivalent à 5.5% du PIB annuel du Québec, c'est à dire, environ 15 milliards de dollars).



PORTRAIT DES USAGERS

Portrait général

Sur le plan démographique, en 2016, dans la Basse-Ville :

- La population de la Basse-Ville compte environ 55 000 habitants. Elle est de très loin la plus vulnérable de toute la région de la Capitale-Nationale et figure parmi les plus défavorisées de tout le Québec.
- 18.1 % des habitants du territoire sont âgés de 65 ans et plus ;
- Le revenu brut moyen des personnes de 15 ans et plus Québec est de 32 439 \$ (44 113 \$ pour l'ensemble de la Ville) ;
- 54.24 % de la population de ce territoire vit seule (39.1% pour l'ensemble de la Ville) ;
- L'espérance de vie à la naissance de la population de ce territoire est de 7 ans plus courte chez les hommes, et de 6 ans plus courte chez les femmes que pour la population habitant le territoire Ste-Foy-Sillery.
- 19.9 % de la population âgée de 15 et plus est sans diplôme ou sans certificat.

Rappelons qu'au Québec en 2015, le revenu net moyen d'une personne âgée de 65 ans ou plus est de 28 800 \$ (34 300 \$ pour les hommes et 24 100 \$ pour les femmes). Si l'on considère que le revenu viable moyen pondéré pour une personne seule au Québec s'élève à 26 721 \$ (26 651 \$ à Québec), force est de constater que bon nombre d'aînés qui habitent en Basse-Ville disposent du strict minimum pour subvenir à leurs besoins.

PORTRAIT STATISTIQUE DE L'ORGANISME

Nombre d'usagers par secteur :

- Loisirs et participation sociale : 95
- Transport médical : 450
- Popote roulante : 58
- Gériatrie sociale : 138

Compilation des services rendus tous secteurs confondus :

- Accueil et information : 24 232 appels
- Soutien psychosocial : 2 252

LE SABV SECTEUR PAR SECTEUR

Popote roulante :

L'objectif avec ce service est de permettre aux personnes âgées, vulnérables ou convalescentes d'améliorer leur santé physique par une bonne alimentation évitant ainsi la détérioration de leur état en raison de carences alimentaires.

Depuis le début de la pandémie, le nombre d'usagers de la popote roulante a beaucoup augmenté. Les repas préparés par la fondation famille Jules-Dallaire sont très appréciés et cela se répercute sur la demande pour ce service.

En 2020-2021, 58 personnes ont bénéficié du service de popote roulante et 5 786 repas ont été livrés.

Transport et accompagnement médical :

Le service de transport et d'accompagnement médical permet aux usagers inscrits d'avoir accès aux services médicaux requis par leur état de santé et le cas échéant, d'être accompagnés par un bénévole de l'organisme durant toute la durée de leur rendez-vous. Entre le 1^{re} septembre 2020 et le 31 août 2021, le service de transport a été suspendu par périodes en raison du risque associé à ce type de service. Le transport a retrouvé son rythme de croisière en mai 2021 grâce à la précieuse collaboration de nos chauffeurs bénévoles.

Ainsi, en 2020-2021, 450 personnes ont bénéficié du service de transport et 2 898 transports ont été effectués grâce à la contribution de 17 chauffeurs réguliers ou occasionnels. Seulement 2 personnes ont bénéficié du service d'accompagnement faute de bénévole disponible.

Loisirs et participation sociale :

Le principal objectif avec ce service est d'offrir aux aînés un lieu d'épanouissement, d'apprentissage et de maintien de l'autonomie. L'accès à diverses activités contribue à l'amélioration de la qualité de vie. Cela permet de briser l'isolement, d'améliorer l'estime de soi et de maintenir une bonne santé physique et mentale.

L'année 2020-2021 nous grandement ébranlés. Le début de l'année a été marqué par l'annulation de la porte ouverte au début de la 2^e vague. Certaines activités ont toutefois été maintenues jusqu'au passage en zone rouge où nous avons dû suspendre la quasi-totalité des activités. L'arrivée de l'été a permis la reprise de quelques activités, cette fois ci à l'extérieur. À travers ces reprises et annulations, nous avons concentré nos efforts à répondre aux besoins essentiels : distribution alimentaire, appels sécuritaires et soutien moral.

En 2020-2021, 95 personnes ont participé à au moins une des activités offertes dans ce secteur et 18 activités (hebdomadaires, mensuelles, ponctuelles) ont fait partie de la programmation annuelle pour un total de 127 séances de groupe. Puisqu'en novembre nous avons dû cesser nos activités, il devenait impossible dans le contexte pandémique d'offrir un souper de Noël, ainsi Marie-Josée, notre responsable à la participation sociale a visité les 95 membres pour leur offrir un petit cadeau de Noël.

Le projet de gériatrie sociale :

À l'automne 2019, le projet de gériatrie sociale, mis sur pied par le Dr Stéphane Lemire à partir de 2013, prenait, grâce au financement obtenu par la fondation AGES, un 2^e envol. Ce projet, qui a pour principal objectif le dépistage précoce de la perte d'autonomie chez les aînés de manière à éviter les hospitalisations et l'hébergement a comme principaux acteurs, hormis les aînés eux-mêmes, les membres d'une communauté de sentinelles accompagnées par des intervenant-e-s appelé-e-s navigateurs-trices qui agissent afin de prévenir un déclin accéléré des capacités tant physiques que cognitives des aîné-e-s.

Cette approche, maintenant bien implantée au SABV, connaît un réel succès. Entre le 1^{er} juillet 2020 et le 30 juin 2021, 138 personnes ont été accompagnées par les navigateurs du Service amical Basse-Ville. Cinquante-quatre personnes ont été vues par l'infirmière dédiée au projet. Les trajectoires de référencement vers le CIUSSSCN ont été actualisées et les liens de travail ont gagné en efficacité.

Le projet de massothérapie :

En 2021, le SABV a eu le plaisir et la chance d'accueillir dans ses locaux 2 massothérapeutes, Nancie Forest et Isabelle Goarin, dans le cadre du projet de massothérapie adaptée aux aînés. Grâce à un don de la part de la fondation de la massothérapie du Québec, une trentaine d'aînés ont pu bénéficier des bienfaits de la massothérapie.

LA PARTICIPATION SOCIALE EN IMAGES

Accès Nature est destiné aux membres et vise à offrir une activité de loisir en nature sous forme de randonnée permettant l'observation d'oiseaux, de fleurs sauvages ou encore de la beauté de la nature. Ces sorties en plein air permettent aux participants de demeurer physiquement et mentalement actifs, de s'éloigner de leurs soucis quotidiens, de briser l'isolement et de faire de nouveaux apprentissages en s'initiant à l'observation de la nature, plus particulièrement des oiseaux et des fleurs. Une mince reprise a été possible à l'été 2021 et c'est avec bonheur que les participants ont pu prendre un peu d'air frais.



Juin 2021, marche à la promenade Jacques - Cartier.

Baseball poches

Après un an d'absence, le Baseball poches est de retour en juillet 2020 pour quelques parties. Comme au vrai jeu de baseball, l'équipe gagnante sera celle qui aura fait le plus de circuits ou de buts. Faire attention aux retraits.



Boîte à chansons

Le rendez-vous hebdomadaire des amoureux de la chanson française ! Après un an d'absence, la Boîte à chansons a fait son retour en juin 2021 pour quelques rendez-vous, mais à l'extérieur. Toujours accompagnés par Julien Desrochers à l'orgue, les membres étaient fort heureux de se retrouver afin de chanter dans la bonne humeur.





En partenariat avec la Joujouthèque Basse-Ville et la Maison des enfants de St-Roch, une correspondance par la poste a été réalisée entre enfants et aînés pendant le confinement. Par la suite des rencontres hebdomadaires ont été organisées en présence dans les locaux du Service amical et à l'extérieur. Les aînés et enfants ont peint le portrait de l'un et de l'autre ce qui a laissé une vitrine colorée et attrayante dans nos locaux.

14

Le 4 août, concert classique au Service amical pour clore le projet intergénérationnel avec le Conseil des enfants de la Joujouthèque Basse-Ville.



Gym Cerveau

L'activité favorise l'acquisition de nouvelles connaissances et le maintien des fonctions cognitives. Le tout se déroule dans un climat de bonne humeur.

La mise en forme

Animés par Marilyn Guay, les cours de mise en forme sont préparés pour une clientèle aînée et vise le maintien de l'autonomie par de saines habitudes de vie. Le cours est offert une heure par semaine et les participants, après un réchauffement, effectuent des exercices adaptés dans un climat joyeux et sans compétition.



15



Quelques sorties ont eu lieu pendant l'été, dont une le 22 juillet à l'Ile d'Orléans

Un groupe d'aînés accompagné de bénévoles ont passé une magnifique journée à l'île d'Orléans.

Les ateliers d'arts

Des ateliers d'arts sont offerts une fois par semaine. L'objectif des ateliers est entre autres, d'offrir un lieu qui favorise la création. Ainsi, les participants sont libres de faire leur projet personnel ou encore d'expérimenter de nouveaux moyens d'expressions et techniques.



16

Qi Gong

Pascale Desbois est la professeure du cours de Qi Gong. Le Qi Gong est une gymnastique traditionnelle chinoise et une science de la respiration fondée sur la connaissance et la maîtrise du souffle et qui associe mouvements lents, exercices respiratoires et concentration.



D'autres activités ont eu lieu durant l'année :

Café rencontre : des cafés-rencontres ont été instaurés par un bénévole qui en assurait l'animation. L'objectif était de permettre aux membres de se rencontrer et de discuter de différents sujets d'actualité ou d'intérêt pour eux. Les ateliers ont donné suite à de beaux échanges riches en partage et ont permis aux aînés de se rencontrer en personne et d'échanger après le confinement.

Comité des Aînés actifs : les bénévoles du comité sont élus par les membres lors d'une assemblée en début d'année. Une fois par mois, le comité se rencontre afin de faire le suivi des activités et d'en assurer leur bon fonctionnement. Ils sont les représentants des membres des Aînés actifs. Les voici :



Jacynthe Dallaire



Roger Fréchette



Serge Linteau



Yves Potvin



Éréna Potvin



Micheline Duhaime



Mireille Plamondon

Comité de rédaction du Baluchon : Le Baluchon, publié depuis 33 ans est le journal du Service amical Basse-Ville créé par les membres et pour les membres, bénévoles et employés. Il est publié 6 fois par année. Les membres du comité se rencontrent en moyenne aux 2 semaines pour en créer le contenu.

PARTENAIRES

CIUSSS Capitale-Nationale

Le CIUSSSCN soutient le SABV en lui donnant accès année après année au PSOC. Ses intervenant-e-s et infirmières nous réfèrent plusieurs dizaines d'usagers par année. Dans le cadre du projet de gériatrie sociale, la collaboration du CIUSSSCN se traduit entre autres par l'octroi d'une infirmière qui a joint les rangs de l'équipe en février 2020.

Fondation AGES

La collaboration entre le SABV et la fondation AGES, qui a vu le jour en 2014, s'est tissée autour du projet de gériatrie sociale. La fondation et le SABV ont des missions qui reposent sur des assises semblables dont le respect inconditionnel de la volonté et des droits des aînés en perte d'autonomie et une vision dont la pierre angulaire est la qualité de vie des aînés.

Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale

Le volet intégration sociale du SABV est soutenu par ce ministère via le programme PAAS.

Ville de Québec

Le soutien de la ville de Québec à la mission du SABV prend plusieurs formes : prêt d'équipement, subvention à l'achat de matériel destiné aux activités, soutien financier via le programme MADA.

FQM

La fondation de massothérapie du Québec, via le travail de 2 de ses massothérapeutes Christine Michaud et Nancie Forest, contribue au maintien de la qualité de vie des aînés de la Basse-Ville en fournissant 100 heures de massothérapie adaptée aux personnes âgées vulnérables.

EnGrEnAgE de St-Roch

Cet organisme, dont le principal mandat est de favoriser la mixité sociale dans le quartier, de la cohabitation harmonieuse et la participation citoyenne est un partenaire important du SABV.

OMHQ

L'OMHQ, propriétaire des locaux où se déroulent bon nombre des activités du SABV contribue depuis longtemps à la réalisation de la mission de l'organisme en lui permettant d'avoir accès, gratuitement, à des espaces de travail.

Fondation famille Jules-Dallaire

Cette fondation, via sa cuisine de la maison Mère-Mallet, prépare, depuis mars 2020, les repas qui sont livrés en semaine aux usagers du service de popote roulante.

Les Chevaliers de Colomb

Pour la 2^e année consécutive, les Chevaliers de Colomb se sont impliqués dans le souper de Noël des aînés actifs. Ils ont offert une généreuse contribution financière en plus de mettre leurs bénévoles à profit lors du service du repas.

TABLES ET COLLABORATIONS

Le Service amical Basse-Ville est représenté sur plusieurs tables et regroupements. Cela permet aux membres de l'équipe de consolider les liens avec les partenaires du milieu et d'effectuer un travail concerté en vue de l'amélioration de la qualité de vie des aînés.

- Table de concertation contre les abus et la négligence envers les aînés
- Table de concertation régionale sur la proche aide de la Capitale-Nationale
- Table des aînés de la Capitale-Nationale
- Table SAPA de la région de Québec
- Consortium en soutien à domicile de la région 03
- ROC 03
- Collectif SAPA Capitale-Nationale

RESSOURCES HUMAINES 2020-2021

- Bénévoles : 61
- Stagiaires : 1
- Participants au programme PAAS : 4
- Employés réguliers : 7

Total : 73

21

COMITÉS DE TRAVAIL 2020-2021

- Comité exécutif

Il est formé de 3 membres du CA et de la directrice générale. Il se réunit au besoin sur des sujets particuliers et soumet ses conclusions à l'approbation finale du CA le fruit de ses travaux et réflexions. Le comité exécutif a tenu 2 rencontres en 2020-2021.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021

- | | |
|---|---------------------------|
| • Jean K. Samson (président/administrateur) | Bénévole pour le SABV |
| • Kate Savard Todd (vice-présidente) | Bénévole pour le SABV |
| • Jonathan Blais-Boilard (trésorier) | Membre de la communauté |
| • Marie-Josée Cormier (secrétaire) | Employée du SABV |
| • Éréna Potvin (administratrice) | Usagère |
| • Jean-Simon Bouchard (administrateur) | Membre de la communauté |
| • Constance Gauthier (administratrice) | Membre de la communauté |
| • Michel Hamelin (administrateur/président) | Bénévole pour l'organisme |
| • René Tellier (administrateur) | Usager |

En 2020-2021, le conseil d'administration du SABV a tenu 7 rencontres régulières.

PLAN D'ACTION 2021-2022

L'année 2021-2022 sera porteuse de changements.

- Notre planification stratégique étant arrivée à échéance, nous en ferons un bilan et travaillerons par la suite à l'élaboration d'un plan stratégique 2022-2027.
- Intensifier nos services en gériatrie sociale; desservir davantage les aînés du quartier Limoilou.
- Bonifier notre programmation d'activités afin de répondre aux besoins des aînés.
- Reprendre une vie démocratique et associative significative malgré l'accès difficile, pour de nombreux membres, aux outils technologiques.