



RAPPORT ANNUEL 2023-2024

Table des matières

.....	1
MOT DE LA PRÉSIDENCE.....	1
MOT DE LA DIRECTION	2
PORTRAIT DE L'ORGANISME.....	3
PORTRAIT DES USAGER.ÈRE.S	4
PORTRAIT DE NOS SERVICES.....	5
LE SABV SECTEUR PAR SECTEUR	6
TRANSPORT ET ACCOMPAGNEMENT	9
LA GÉRIATRIE SOCIALE et l'ITMAV :.....	10
LES COMITÉS.....	16
SABV : PRÉSENT DANS LA COMMUNAUTÉ.....	17
RESSOURCES HUMAINES 2023-2024	18
LES BÉNÉVOLES	19
LA RÉCEPTION.....	20
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	21
PARTENAIRES	22
PRIORITÉS 2024-2025.....	23

MOT DE LA PRÉSIDENCE

On a toujours envie de commencer notre rapport annuel en disant: l'année qui se termine a été riche en événements de toutes sortes.

Mais je résiste à ce cliché. Cela a cependant suscité chez moi une petite réflexion que je vous partage.

Pourquoi a-t-on toujours envie de commencer ainsi notre rapport annuel?

D'abord, parce que c'est vrai. Je sou mets aussi l'hypothèse que cette récurrence de performance découle de la mise en application quotidienne de nos valeurs d'accueil bienveillant, de respect, d'empathie, et d'engagement. Lorsque de telles valeurs guident les actions, une culture d'organisation s'installe qui cherche constamment à offrir toujours le meilleur aux personnes aînées. Ainsi, nous devenons fiers non seulement de la quantité des services que nous offrons, mais aussi de leur qualité car nous pouvons constater qu'ils changent pour vrai la vie de tous les jours de nos usagers et par conséquent, nous pouvons en témoigner.

Je porte maintenant à votre attention deux moments clés qui ont marqué l'année 2023-2024.

D'abord, les 45 ans du SABV. Nous venons tout juste de célébrer chaudement cet anniversaire hors du commun. Les travaux préparatoires et toutes les festivités du 24 octobre furent autant d'occasions de se rappeler que notre mission, près d'un demi-siècle plus tard, demeure d'une pertinence totale, voire d'une importance probablement plus cruciale aujourd'hui que jamais.

Ensuite, l'arrivée de notre nouvelle directrice générale. Changer de capitaine, c'est toujours une aventure qui met le bateau à l'épreuve. Sept mois après l'arrivée de Geneviève, force est de constater que sa main sur la barre est solide et que sous sa direction, nous poursuivrons sans compromis une course porteuse d'avenir. Je remercie sincèrement l'équipe d'avoir traversé cette période difficile de changement avec hauteur, noblesse et confiance.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M. Hamelin', with a stylized flourish at the end.

Michel Hamelin, président

MOT DE LA DIRECTION

J'ai joint les rangs de l'équipe du SABV en avril dernier. Pour cette raison, il m'est difficile de commenter les huit premiers mois de l'année, mais je peux néanmoins affirmer que mon retour à la barre du SABV n'aurait jamais été possible sans la collaboration de l'équipe et des membres du conseil d'administration. Je les en remercie, grâce à eux, j'ai pu replonger dans les dossiers et assumer les tâches qui me sont dévolues sans avoir l'impression d'être totalement submergée.

Cette année, le SABV a accueilli trois nouvelles recrues : Chrystelle Manege qui a pris le relais de Sarah-Jeanne Chabot au transport médical, Linda Bouin, qui a pris la suite de Laurence Vaillancourt comme navigatrice et Carole Giroux, qui n'en est pas à ses premières armes au Service amical, qui occupe maintenant le poste de travailleuse de milieu pour aîné vulnérable. Je profite de cette tribune pour souligner l'immense travail de Sarah-Jeanne, arrivée au Service amical en 2013, en tant que stagiaire, qui au cours des ans a su non seulement gagner le cœur des aînés qui fréquentent l'organisme, mais aussi celui de toute l'équipe d'employées et de bénévoles. Dix années, de fous rires, de défis, de collaboration, d'amitié.

2024, c'est aussi l'année où le SABV célèbre ses 45 ans. Les festivités ont débuté en avril dernier et prendront officiellement fin en décembre prochain. Étonnant de constater à quel point un organisme comme le SABV, qui se renouvelle année après année, qui innove, qui cherche constamment à mieux faire, est fidèle à sa mission d'origine. Cela nous confirme que l'enlignement est le bon, le besoin toujours d'actualité et la réponse toujours pertinente.

Longue vie au Service amical.



Geneviève Dubé, DG

PORTRAIT DE L'ORGANISME



Mission de l'organisme

Le SABV est un organisme communautaire de la Basse-Ville de Québec voué à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées, par la mise en place d'un milieu de vie et d'une gamme de services et d'activités favorisant leur participation sociale et leur maintien à domicile, dans les meilleures conditions possibles.



Valeurs

Accueil bienveillant : Nous offrons un environnement sans préjugé et à tous égards pour tous ceux qui fréquentent le SABV, qu'il s'agisse du personnel, des bénévoles, des personnes âgées ou des visiteurs.

Respect : Nous sommes ouverts et encourageons la diversité, la pluralité et la liberté de choix.

Appartenance : Nous nous identifions au SABV ainsi qu'à la communauté de la Basse-Ville de Québec. Nous faisons partie intégrante de son réseau de soutien.

Empathie : Nous concevons que chaque personne que nous soutenons a sa propre expérience du réel et veillons à tenir compte, dans l'écoute et le respect, du rythme de chacun.

Engagement : Nous adhérons entièrement à la mission, la vision et les valeurs du SABV et veillons à ce que cela se traduise par une implication conséquente.



Vision

Inspirer et contribuer activement au développement d'une société inclusive des aîné(e)s.

PORTRAIT DES USAGER.ÈRE.S



Portrait général

Sur le plan démographique, en 2021:

- La population de la Basse-Ville compte environ 69 500 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.
- 19,9 % des habitants du territoire sont âgés de 65 ans et plus ;
- 33,5 % de la population de ce territoire vit seule (22,8% 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.
- 11,8 % de la population âgée de 15 ans et plus bénéficie de prestations de l'assurance emploi.

source : statistique canada, <https://www.statcan.gc.ca/>, recensement 2021, consultation sept. 2022.

PORTRAIT DE NOS SERVICES

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

195 utilisateurs du service

8621
Repas de popotes ont été livrés.

1458
Repas ont été déposés au Frigo du Parvis
Y Germain & CO

74
Paniers de Noël ont été distribués

294
Accompagnements à l'épicerie

847 utilisateurs du service

4988
Transports médicaux offerts

160
Accompagnements médicaux offerts

TRANSPORT ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL

PARTICIPATION SOCIALE

193 membres actifs

17
Activités régulières

15
Activités ponctuelles

11
Sorties

738
Participants aux activités

242
Participants aux sorties

213 utilisateurs du service

673
Nombre d'interventions réalisées

39 jours
Durée moyenne de l'accompagnement

4284
Nombre de contacts

GÉRIATRIE SOCIALE

ITMAV

183 utilisateurs du service

109
Nombre de personnes accompagnées

182
Nombre d'interventions réalisées

824
Nombre de personnes repérées

LE SABV SECTEUR PAR SECTEUR

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE:



La sécurité alimentaire est un enjeu important chez les aîné.e.s de la Basse-Ville de Québec. Transport, coût des denrées, variété des produits offerts sont tous des éléments qui doivent attirer notre attention. C'est pourquoi le SABV, partenaire de la Table de concertation « **Du potager à l'assiette** », travaille activement à trouver des solutions pour développer davantage les services alimentaires du secteur. Notre objectif est que les aîné.e.s de la Basse-Ville de Québec puissent graduellement avoir accès à une offre alimentaire adéquate.

Les activités en sécurité alimentaire sont réalisées grâce au soutien financier de Mission inclusion et de la ville de Québec.

Popote roulante

Grâce à une équipe de bénévoles engagés, près de soixante aîné.e.s reçoivent chaque midi de la semaine un repas chaud et équilibré. Ces repas sont cuisinés par la dynamique équipe de la Fondation famille Jules-Dallaire qui propose et prépare des repas à la fois nourrissants et savoureux. Cette année, 8621 repas ont été livrés aux 113 aîné.e.s qui en ont fait la demande.

Depuis décembre 2021, nous pouvons compter sur la généreuse contribution de Monsieur Yves Germain, de **Y Germain & Co**, qui fait don de 6 repas par jour, que nous distribuons au Frigo communautaire du Parvis de l'église Saint-Roch. Cela aura permis d'offrir 1 458 repas aux personnes dans le besoin.

Jean-Guy et Eva, bénévoles à la popote roulante



Projet de cuisine collective

En collaboration avec le YMCA de Québec, le Service amical Basse-Ville accompagne un groupe de 8 à 10 aînés, une fois par mois, dans la planification et la préparation de repas choisis par les participants et qui seront partagés entre les participants. Ce projet est rendu possible grâce au financement du programme Mission inclusion pour la sécurité alimentaire.



Accompagnement à l'épicerie et au panier alimentaire.

Notre projet d'accompagnement à l'épicerie suit son cours. Ce projet, qui consiste à accompagner les aîné.e.s à faible revenu et composant avec des enjeux de mobilité, a permis à 82 personnes de se rendre à l'épicerie pour y faire leurs achats et ainsi, avoir accès à des denrées à un prix qui correspond à leur budget.

Projet « En route vers l'épicerie »



En partenariat avec le **Patro Laval**, en mai 2023, le projet « En route vers l'épicerie » a vu le jour. Ce service est offert gratuitement aux gens de 55 ans et plus. Il consiste en un transport aller/retour en autobus vers Place Fleur de Lys à partir du Service amical Basse-Ville. Les trajets d'autobus sont disponibles une fois par deux semaines et l'inscription est obligatoire. Les gens de la Basse-Ville peuvent donc avoir un transport vers Place Fleur-de-Lys. Les sorties, qui ont été au nombre de 16 cette année, durent environ 3 heures et pendant ce temps, les gens sont libres de faire les achats qu'ils souhaitent. En 2023-2024, 25 personnes ont bénéficié de ce service.

Distribution de paniers de Noël

En partenariat avec la **Saint-Vincent de Paul**, nous avons offert cette année 74 paniers de Noël aux aîné(e)s de la Basse-Ville. Les paniers offerts par la Saint-Vincent de Paul étaient plus que généreux et comprenaient une variété d'aliments équilibrés. Les aîné(e)s ont été en mesure de se procurer ces paniers au coût de 20.00\$ et pour les gens ne pouvant se déplacer, il y avait la possibilité d'avoir la livraison au domicile des aîné(e)s.



Marilyn Guay, responsable de la sécurité alimentaire



TRANSPORT ET ACCOMPAGNEMENT :

Transport médical :

Le service de transport à des fins médicales permet aux aîné.e.s d'avoir accès aux services médicaux requis par leur état de santé. Grâce à l'engagement de nos chauffeurs bénévoles, nous avons pu offrir 4988 transports. Il s'agit d'une augmentation par rapport à l'année précédente et le besoin est en constante augmentation. Nous avons néanmoins été dans l'obligation de refuser 228 transports en raison du manque de bénévoles.

Accompagnement:

Le service d'accompagnement permet aux aîné(e)s qui se rendent à un rendez-vous médical d'être accompagnés par l'un de nos bénévoles pour toute la durée de leur rendez-vous. La demande pour ce type de service est en croissance tout comme la demande pour le service de transport. Nous avons augmenté les accompagnements de plus du double par rapport à l'an dernier, offrant ainsi 160 accompagnements pour rendez-vous médical.



Michel O'Neill, chauffeur bénévole depuis plus de dix années.

Le transport médical peut compter sur le soutien financier de la **ville de Québec** et de la caisse Desjardins de Québec.

LA GÉRIATRIE SOCIALE :

Le projet de gériatrie sociale (GS) est financé par le **ministère de la Santé et des Services sociaux** et chapeauté par la **Fondation ÂGES**. L'intervention en gériatrie sociale vise la prévention du vieillissement accéléré et le maintien de l'autonomie des personnes âgées dans les meilleures conditions possibles.

Le projet, intégré aux activités régulières de l'organisme et façonné de manière à respecter la mission, les valeurs et les objectifs du Service amical Basse-Ville repose entre autres sur trois intervenantes dont le principal mandat est de soutenir les aînés dans leurs démarches afin de maintenir leur autonomie.

Pour ce faire, elles sont épaulées par leurs collègues, mais aussi par une infirmière du soutien à domicile du CIUSSSCN qui se charge, au besoin, de l'évaluation des personnes qui présentent des signes de vieillissement accéléré.



Nos navigatrices :
Marie-Josée, Marie-Ève
et Linda

L'ITMAV

En mai 2024, le Service amical s'est doté d'un nouveau volet : le travail de milieu pour venir en aide aux aîné.e.s vulnérables. Ce programme dont le principal l'objectif est de contrer l'isolement social des aînés, est financé par le MSSS et permet la rencontre d'une intervenante et d'une personne âgée, en vue d'offrir du soutien à cette dernière afin qu'elle ait accès aux services dont elle a besoin. Notre nouvelle travailleuse de milieu est une intervenante aguerrie, membre de l'équipe du SABV depuis plus de 10 ans, Mme Carole Giroux.



Carole Giroux, ITMAV

PARTICIPATION SOCIALE

La participation sociale propose aux aîné(e)s de la Basse-Ville une large gamme d'activités sociales et culturelles dans le but de briser leur isolement et de favoriser leur épanouissement. Le SABV offre également aux aîné(e)s un milieu de vie qui se caractérise par un accueil bienveillant et un environnement physique et relationnel susceptible de créer et de maintenir un sentiment d'appartenance.

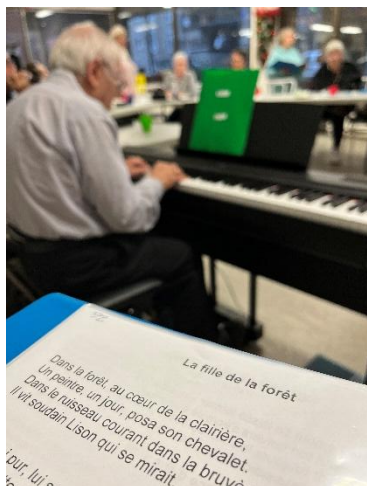
Nos principaux partenaires en participation sociale sont la **ville de Québec** et la fondation **Saison Nouvelle**.



Sortie en nature, été 2024

LA PARTICIPATION SOCIALE EN IMAGES

Accès Nature activité très prisée des membres, Accès Nature constitue à la fois une source d'apaisement, de découvertes et de socialisation. Réunis en petit groupe, les aînés passent plusieurs heures en nature ce qui leur permet de garder la forme et de changer d'air.



Boîte à chansons

Une autre activité phare de la programmation. La boîte à chansons, qui a lieu à tous les vendredis, réunit une vingtaine d'aîné.e.s animé.e.s par le désir de partager leur amour de la musique. Les personnes présentes chantent ou se laissent bercer par la musique.

Dîner du Carnaval

Pour le plus grand bonheur de tous, aîné.e.s et intervenantes, nous avons, cette année encore, eu la chance de recevoir cette figure emblématique de la Ville, le Bonhomme Carnaval. Son passage dans nos locaux est toujours synonyme de festivités et d'allégresse.



La mise en forme

Activité phare de notre programmation, la mise en forme permet à une quinzaine d'aînés de se dégourdir, de se divertir et surtout de se maintenir en bonne condition physique. La séance hebdomadaire de mise en forme est aussi une occasion d'en apprendre davantage à propos des saines habitudes de vie.



La rétrospective de l'année

Chaque année, à la fin du mois de juin, on souligne la fin de la programmation normale pour passer à la programmation estivale. Cette transition est toujours soulignée par une activité de fin d'année qui allie variété et rétrospective. Cette année : le « Rétro show ».



Baseball poches

Inscrite dans notre calendrier depuis des années, cette activité permet la réunion hebdomadaire d'une douzaine d'aîné.e.s autour d'une partie qui permet de lâcher son fou tout en s'amusant.





Club de tricot

Le mardi après-midi, le salon se remplit de femmes aussi talentueuses qu'inventives pour l'activité de tricot. Chaque semaine voit la progression ou l'apparition d'un nouveau projet, qui se distingue par son originalité et sa complexité.



Sortie aux pommes



Maison du Bootlegger



La cabane à sucre



Souper de Noël

Enfin, en décembre, tous les aîné(e)s usagers du SABV ont souligné Noël en grande pompe grâce à notre précieux partenaire **Les chevaliers de Colomb** qui leur a offert un délicieux repas, de la musique et des cadeaux.

Voici la liste des activités régulières offertes cette année aux aîné.e.s membres :

- Atelier libre créatif
- Qi Gong
- Base-Ball poches
- Tricot
- Bingo
- Atelier lecture
- Atelier d'écriture
- Mise en forme
- Jéopardy
- Gym cerveau
- Fais-moi un dessin
- Aînés Techno
- Boîte à chansons
- Œuvre collective
- Jeux de société
- Parler pour parler
- Café GS

LES COMITÉS

Comité des Aînés actifs

Les bénévoles du comité sont élus par les membres des Aînés actifs lors d'une assemblée en début d'année. Une fois par mois, le comité se rencontre afin de faire le suivi des activités, d'en assurer leur bon fonctionnement et de veiller à leur adéquation continue avec les besoins évolutifs des aîné(e)s.



Comité de rédaction du Baluchon

Le Baluchon, publié depuis 35 ans, est le journal du Service amical Basse-Ville créé par les membres et pour les membres, bénévoles et employé(e)s. Il est publié 6 fois par année. Les membres du comité se rencontrent en moyenne aux 2 semaines pour en créer le contenu.

SABV : PRÉSENT DANS LA COMMUNAUTÉ

Le Service amical Basse-Ville est présent dans divers comités et tables de concertation afin de participer à la vie communautaire de la Basse-Ville et d'être présent pour représenter les aîné(e)s de son secteur, faire valoir leurs droits et travailler²¹ en collaboration avec les partenaires pour améliorer leur qualité de vie. Parmi les principaux, on retrouve :

- ❖ Table de concertation pour la lutte contre la maltraitance aux aîné(e)s
- ❖ Table de concertation St-Sauveur
- ❖ Rendez-vous Limoilou
- ❖ Table des aîné(e)s de la Basse-ville de Québec
- ❖ Table SAPA de la région de Québec
- ❖ Table concertation Du potager à l'assiette
- ❖ Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC)
- ❖ Espace cohabitation centre-ville
- ❖ Comité bon voisinage

RESSOURCES HUMAINES 2023-2024



L'équipe du Service amical constitue le cœur et le moteur de l'organisme. Huit femmes, engagées, éclairées, déterminées, créatives qui ne ménagent pas leurs efforts afin d'offrir aux personnes qui fréquentent l'organisme ou qui ont recours à ses services, un accueil empreint de bienveillance, d'ouverture et de chaleur humaine.



LES BÉNÉVOLES

Que serait le SABV sans ses bénévoles ? Réception, transport, entretien des locaux, aide aux activités, ils sont partout, ils sont engagés et ils sont précieux.

Afin de souligner leur travail et de reconnaître son importance pour l'organisation, ils sont conviés à chaque année à un souper de Noël et, durant la semaine de l'action bénévole, à un 5 à 7 destiné à mettre leur apport en lumière et à souligner leurs années d'engagement.

Gilles, Chauffeur
transport médical



Roger et Eva, aide aux
activités



Jean-Simon,
réceptionniste



Pascal, réceptionniste



Tanya, aide aux activités
et à l'entretien des locaux



Diane, responsable du
bingo



Jacques, chauffeur de
transport médical



LA RÉCEPTION

L'équipe qui vous accueille au Service amical, tant en personne qu'au téléphone, est formée de 6 personnes. Chacune d'elles s'emploie à vous offrir un accueil chaleureux et des réponses claires à vos questions. En 2023-2024, l'équipe de la réception, formée en grande partie de bénévoles, ont répondu à 19 975 appels.



Nicole,
réceptionniste



Louise, réceptionniste



Caroline,
réceptionniste



Claire,
réceptionniste

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration du Service amical Basse-Ville est le gardien des grandes orientations de l'organisation. Il veille à ce que la mission, les valeurs et les objectifs de l'organisation soient respectés et soient au cœur des activités. Ses membres se réunissent une dizaine de fois par année et s'intéressent tant aux activités, qu'à la santé financière de l'organisation et se préoccupent aussi de la réponse aux besoins des usagers. En 2023-2024, 8 rencontres ont eu lieu.

Membres 2023-2024

- Michel Hamelin
- Kate Savard-Todd
- Jonathan Blais-Boilard
- Réal Dubé (démission 22 avril 2024)
- Jean-Simon Bouchard
- Nicole Ducharme
- Robert Jardine
- Audrey Dubé
- Marie-Josée Girard

PARTENAIRES

Nous ne serions pas si forts si nous étions seuls. Grâce à la contribution et à la collaboration de nos précieux partenaires, nous pouvons offrir aux aîné(e)s les plus vulnérables de la Basse-Ville de Québec une meilleure qualité de vie à domicile, dans leur quartier, en paix et en respect de leurs droits. Ils sont d'une valeur inestimable et nous souhaitons les remercier chaleureusement pour leur soutien à notre organisation. Un merci tout particulier à nos grands donateurs de cette année : **Mission inclusion, Le Fonds de la Fondation Lucien Ouellet de la Fondation du Grand Montréal, la Caisse Desjardins de Québec.**



Fondation du Grand Montréal



FONDATION LAPORTE ET SIMARD



PRIORITÉS 2024-2025

Guidés par notre planification stratégique, par notre regard sur le réel et par les besoins exprimés par les usagers, nous avons établi quelques priorités d'action pour l'année à venir.

Transport médical

Afin de maintenir nos services actuels et faire face à l'augmentation des besoins, dont la nature change aussi, nous prioriserons :

1. Recrutement de nouveaux bénévoles
2. Hausse de l'offre de transport
3. Hausse de l'offre d'accompagnement
4. Maintien de la qualité du service

Sécurité alimentaire

Afin d'aider les aîné.e.s à accéder à de la nourriture saine, abordable et en tenant compte que certain(e)s sont seul(e)s et isolé(e)s, nous prioriserons :

1. Recruter de nouveaux bénévoles pour l'accompagnement à l'épicerie
2. Analyser les besoins de la population desservie par l'organisme
3. Analyser la pertinence de notre offre en sécurité alimentaire

Participation sociale

Afin de rester à l'affût des intérêts des aîné(e)s et afin d'offrir une variété d'activités qui répond aux besoins, nous prioriserons :

1. Bonifier notre offre d'activités
2. Offrir de nouvelles options
3. Améliorer la diffusion de notre offre
4. Innover

Gériatrie sociale

Afin de consolider le modèle de gériatrie sociale et de continuer à le développer, nous prévoyons :

1. Amorcer une réflexion sur notre collaboration avec le RSSS
2. Offrir de nouvelles formations *Sentinelle en gériatrie sociale*
3. Poursuivre le travail de collaboration avec la Fondation AGES à propos de la santé des aînés.

Administration

Afin de maintenir le positionnement du SABV dans la communauté, d'assurer le meilleur financement des activités et afin d'améliorer les processus de communication, nous prioriserons :

1. Utiliser judicieusement le financement à notre disposition (analyse des besoins prioritaires)
2. Améliorer le système de gestion des données
3. Fournir à l'ensemble des responsables l'ensemble des outils nécessaires à la gestion de leur secteur
4. Maintenir l'engagement de l'organisation dans sa communauté

Qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail passe par l'établissement, entre chaque membre de l'équipe, d'un lien de confiance et par la reconnaissance de l'importance de l'apport de chacun et chacune. La qualité de vie au travail est l'affaire de tous, mais repose sur un leadership ouvert et juste. La priorité pour l'année qui vient est de maintenir l'équilibre entre le plaisir au travail, la qualité des services et la pertinence de l'offre.

