

## Dates à retenir >>>

25 décembre	Repas spécial de Noël
26 décembre	Lendemain de Noël – Aucun Repas
1 <sup>er</sup> janvier	Jour de l'An – Aucun Repas
29 mars	Vendredi saint – Aucun Repas
20 mai	Fête de Victoria – Aucun Repas

Ken Watson et Carol Waters  
Photo: B. St-Cyr



Numéro 85 Hiver 2012

## Plus qu'un simple repas!

# Au Volant



## Conseil d'administration 2012-2013

Donna Crabtree: présidente  
Yolande Cremer: vice-présidente  
David Gray: secrétaire  
David Brearley: trésorier  
Stuart McLeod: président sortant

Sue Flockton, George Hermanson, Roger Lajoie, Terri Morgan, Doreen Murthy, Ann Perron, Maroun Rehayem, Brian Waters

## Personnel de la Popote roulante

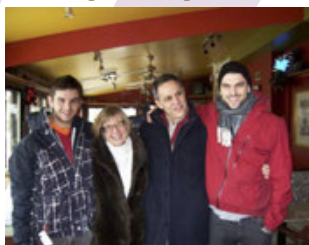
Baudouin St-Cyr: directeur général  
Terry Moxness: chef des services bénévoles  
Renée Langille: coordonnatrice de la clientèle  
Melissa Petti: réceptionniste responsable des projets spéciaux  
Jill Dodd: coordonnatrice des bénévoles  
Shelley Lergen: comptable  
Cathy Shaw: coordonnatrice du samedi  
Courtney Potterton: stagiaire d'été



Personnel, conseil d'administration et bénévoles  
au soutien de bureau de la Popote roulante  
Photo: B. St-Cyr

## Noël s'en vient!

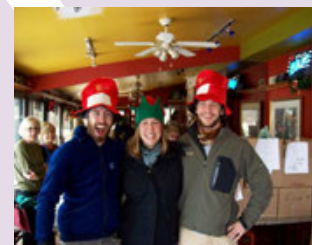
### Repas spécial de la Popote roulante le 25 décembre



La famille Campbell/Neufeld  
Photo: B. St-Cyr



Brian Waters et Ken Watson  
Photo: B. St-Cyr



La famille Ensom  
Photo: B. St-Cyr

Encore une fois cette année, nous offrirons un repas spécial de Noël, qui sera livré à l'heure du midi le 25 décembre. Comme ces dernières années, le repas sera préparé par le personnel de cuisine du restaurant The Newport. Nous remercions nos nombreux partenaires pour leurs dons, ainsi que Moe

Attalah et l'Elvis Sighting Society pour leur généreux concours, qui nous permettent encore une fois d'offrir ce repas gratuitement à nos clients. Grâce à la contribution du Home Instead Senior Care et d'autres partenaires, nous pourrions aussi offrir une variété de petits cadeaux de Noël avec le repas.

Pour vous inscrire afin de recevoir ce repas, veuillez communiquer avec nous d'ici le 14 décembre. Si vous souhaitez vous joindre à l'équipe de bénévoles pour effectuer la livraison de ce repas de Noël, n'hésitez pas à contacter les bureaux de la Popote roulante.

## Merci MBNA-Canada

MBNA-Canada, une division du Groupe Financier Banque TD, est un partenaire qui fournit un soutien indéfectible colossal à notre organisation. En plus de l'aide financière continue, MBNA-Canada est aussi responsable d'une route de livraison au Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO), à raison de deux jours par semaine. Par ailleurs, nous avons pu compter sur l'immense concours de MBNA-Canada à nos événements spéciaux.

C'est grâce à votre formidable contribution que notre organisation demeure solide et peut poursuivre son action caritative.



## Bienvenue à Melissa

Comme la plupart d'entre vous le savez, notre coordonnatrice de la clientèle, Pamela Beauchamp, a quitté notre organisation au début de juin, après quatre années au sein de notre équipe. Pamela a toujours fait preuve d'un immense dévouement et était entièrement dédiée à la qualité du service. Elle nous manque terriblement. Sa remplaçante, Renée Langille, est aussi avec nous depuis quatre ans où elle a travaillé à titre de réceptionniste responsable des projets spéciaux. Nous sommes très fiers de pouvoir compter sur Renée dans ses nouvelles fonctions. Elle assure une continuité puisque, ayant travaillé étroitement avec Pamela, son nouveau poste n'avait presque pas de secret pour elle. Son nouveau rôle comporte des défis importants, et nous sommes confiants que Renée saura tous les relever avec succès.

La nouvelle venue dans l'équipe est Melissa Petti. C'est maintenant elle qui est la première à répondre au téléphone comme membre du personnel au poste de réceptionniste responsable des projets spéciaux. Il ne fait déjà aucun doute que Melissa est dotée d'une grande capacité d'apprentissage. En plus de travailler à la réception, aux commandes de produits congelés et à l'assurance de la qualité, Melissa œuvre également dans plusieurs autres sphères, incluant la commercialisation, la recherche de financement et le soutien pour notre site Web. Bienvenue à la Popote roulante, Melissa!



Melissa Petti  
Photo: B. St-Cyr

## Le tournoi de golf de la Banque TD

Lors du tournoi de golf de la Banque TD qui s'est tenu le 1er août 2012 au Cedarhill Golf & Country Club, le quatuor de la Popote roulante a joué admirablement. Cet exploit a été rendu possible grâce à l'invitation de Blair Mahoney, organisateur d'événements et membre du personnel des Spécialistes hypothécaires mobiles de la Banque TD dans la région d'Ottawa, à participer à titre d'organisme de bienfaisance bénéficiaire. Toute notre reconnaissance à la Banque TD!



De gauche à droite: Neil McDonald, Ken Watson, Roger Lajoie, Renée Langille  
Photo: B. St-Cyr

## Bienvenue dans notre équipe!

Voici les bénévoles qui se sont joints à la Popote roulante depuis le printemps 2012 :

Nicole Armstrong	Faye Linseman
Chantal Bélanger	Shaun Liu
Dale Black	Wilson Lo
Catharine Brazeau	Thomas Lu
Giancarlo Cerquozzi	Steven MacKenzie
Seané d'Argencourt-Printup	Sara Milne
Megan Duarte	Brian Mogale
Jennifer Ferraro	Mohsen Nasrin
Ron Gaudet	Morgan Noble
Sharman Glynn	Marie Paquette
Matthew Gregory	Theresa Rigby
April Grill	Melanie Schwartzberg
Kelly Haryett	Barbara Rosenes
Gabriel Ho	Hala Sallam
Denise Inglis	Augustine Sunjo
Ben Jolicoeur	Ginette Tognet
Micheline Juneau	Jacob Tognet
Al Kuiper	Harland Welsh
Brian Lam	Jhaojun Xu
Doug Linseman	Grace Yeung
	Edison Zaamuni

## La campagne de plants de chrysanthèmes pour l'Action de grâces



Denise Inglis, Marie Paquette  
Photo: J. Dodd



Jill Dodd, Bill Logan  
Photo: B. St-Cyr

Cette année encore s'est déroulée avec un grand succès une autre campagne de plants de chrysanthèmes, parrainée par le Club Rotary de l'ouest d'Ottawa en collaboration avec La Popote roulante, le Club Rotary de Stittsville-Ottawa, Mothers Against Drunk Driving (MADD; Les mères contre l'alcool au volant), Ingénieurs sans frontières ainsi que l'équipe de crosse de l'Université de Carleton. Plus de 60 équipes de bénévoles ont été formées pour aider la Popote roulante à livrer plus de 1270 plants, permettant de récolter 9897\$ grâce à notre activité de financement majeure. Nous remercions spécialement Kristen Jacques de MBNA-

Canada, une division du Groupe Financier Banque TD, pour la constitution de 17 équipes qui ont consacré une partie de leur temps de travail à la livraison de presque le tiers des plants de la Popote roulante. Certaines de ces équipes ont même effectué des livraisons en milieu rural, ce qui a été d'une aide considérable! Cinquante équipes constituées de nos propres bénévoles affectés à la livraison de repas ainsi que de membres de notre conseil d'administration – qui sont toujours prêts à faire un effort supplémentaire! – ont livré le reste des plants. Nous tenons également à remercier Dale Black et Nicole Taschereau, deux bénévoles de la Popote

roulante, qui ont aidé le personnel de bureau à remplir les bons de commande et à préparer des cartes pour les routes de livraison. Comme toujours, un immense merci à Carol et Brian Waters, dont le travail a contribué à faire de cet événement un succès pour notre organisation. Carol, avec l'aide de Yolande Cremer, membre du conseil d'administration, était aussi disponible à l'entrepôt pour l'organisation de la journée et l'accueil des bénévoles à leur arrivée pour ramasser les plants pour leurs livraisons. Toute notre reconnaissance envers tous ceux et celles qui ont participé à cette importante activité de financement!

# Un mot de notre nouvelle présidente

## Donna Crabtree

Le mandat de deux ans que s'est vu confier la présidente du conseil d'administration, Donna Crabtree, a débuté le 14 juin 2012. Donna est membre de notre conseil depuis le mois de juin 2005. Elle est membre de longue date de notre comité des finances. Au cours des deux dernières années, elle a aussi siégé au comité de direction ainsi qu'au comité des candidatures. Voici en quels termes elle nous explique pourquoi la Popote roulante est si importante pour elle:



Donna Crabtree  
Photo: B. St-Cyr

Pendant 26 ans, j'ai pratiqué comme avocate spécialisée en contentieux des affaires civiles pour la firme Soloway Wright LLP à Ottawa. Je suis mariée et mère de quatre enfants, et pendant de nombreuses années avant de retourner étudier à la faculté de droit, j'ai été une femme au foyer et j'ai fait du bénévolat. J'ai commencé ma carrière professionnelle comme enseignante au secondaire, un travail que j'ai dû quitter pour élever notre famille.

J'ai voulu me joindre à la Popote roulante parce que deux proches de ma famille ont grandement bénéficié de l'assistance de cette organisation. L'un d'eux était un ami hémiplégique qui est resté chez lui jusqu'à peu avant son décès à l'âge de 88 ans. L'autre était mon grand-oncle, dont la femme est décédée alors qu'il était dans la quatre-vingtaine. Avec l'aide de la Popote roulante, il est demeuré à son domicile jusqu'à sa mort à l'âge de 95 ans. Ces deux hommes d'une nature plutôt frêle n'avaient pas d'enfants et disposaient

de moyens limités, mais ils étaient aussi farouchement indépendants et se disaient reconnaissants de pouvoir continuer de vivre chez eux.

Les principaux défis de la Popote roulante consistent à fournir le meilleur service à nos clients, à constituer et à maintenir une base de bénévoles suffisante, de même qu'à atteindre des objectifs en matière de financement pour la concrétisation de notre projet. De mon point de vue, ce sont là aussi nos plus importantes réalisations. Nous cherchons sans cesse à améliorer la qualité de la nourriture et le service offert à nos clients, de même qu'à élargir notre périmètre d'action pour inclure une plus large population de bénévoles. Bien que cela représente toujours un défi, surtout en ces temps difficiles, nous réussissons aussi à amasser les fonds nécessaires pour continuer d'accomplir notre mission. Nous sommes reconnaissants envers tous ceux et celles qui travaillent fort et qui continuent de nous apporter leur soutien devant l'ampleur du défi.

À la fin de mon mandat en 2014, j'espère que l'organisation sera aussi solide qu'elle l'était au début, ou même plus encore. Avec l'augmentation de la demande pour nos services, j'aimerais constater une reconnaissance accrue concernant la qualité de nos repas de même qu'une collaboration renforcée avec d'autres prestataires de services de santé qui reconnaissent l'importance du service fourni grâce à nos extraordinaires bénévoles.



### Bon Appetit, un gagnant!

Cette année, nous avons eu le plaisir de participer au 16e Salon annuel de la gastronomie et des vins organisé par Bon Appetit et visant à soutenir les organismes de bienfaisance locaux, événement qui s'est tenu au CE Centre le 1er

mai 2012. Cette magnifique soirée mettait à l'honneur certaines des meilleures saveurs que l'on retrouve dans les restaurants d'Ottawa, ainsi que les brasseries et vineries locales. Nous offrons nos remerciements à Bon Appetit pour leur contribution de 3000\$, qui nous aidera à distribuer une nourriture indispensable et à effectuer des visites quotidiennes à nos clients. En tant que fournisseur de repas, la Popote roulante poursuit une mission qui se

marie naturellement bien avec ce projet. Nous espérons participer à nouveau comme organisme bénéficiaire en 2013.



De gauche à droite: Matthew Spencer, Terry Moxness, Baudouin St-Cyr  
Photo: J. Dodd

## Des récompenses pour nos bénévoles

Le programme des Distinctions de l'Ontario pour services bénévoles vise à reconnaître l'apport de particuliers comme bénévoles, pour leurs années consécutives de contribution et de dévouement consacrées à une organisation. Nous exprimons notre reconnaissance à nos bénévoles pour leur engagement envers la Popote roulante et sommes vraiment heureux des récompenses qu'ils ont reçues du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration.



De gauche à droite:

Sophia Morrison – 10 ans; Marion King – 32 ans; Lorne King – 15 ans; Nanette Whitwam – 29 ans; Muriel Sprenger – 30 ans; Missing Diane Walden – 25 ans;

Photo: T. Moxness



Catégorie jeunesse:  
Veronique Proulx – 2 ans  
Photo: T. Moxness

## Le sondage sur la satisfaction de la clientèle

Cet été, comme par les années passées, notre stagiaire d'été, Courtney Potterton, a réalisé un sondage exhaustif auprès de nos clients. Au total, 489 questionnaires ont été envoyés, dont 176 ont été retournés, le taux de réponse correspondant à 36 %.

Voici les grandes lignes des résultats de notre sondage:

- 92% des répondants considèrent que les repas chauds sont abordables, et la plupart s'estiment satisfaits de la grosseur des portions et de la variété des repas.
- La qualité des repas est généralement jugée «conforme à vos attentes», certaines cuisines étant fréquemment évaluées entre «dépassé vos attentes» et «excellente» et d'autres ayant obtenu quelques moins bonnes évaluations.
- Concernant les repas congelés, 96% des répondants considèrent que les repas sont abordables et que les portions sont suffisantes.
- 94% des répondants évaluent aussi la qualité des repas entre «conforme à vos attentes», «dépassé vos attentes» et «excellente».
- 97% recommanderaient notre service à un ami.

## Messages à l'intention des bénévoles

- Avec l'hiver à nos portes, nous souhaitons adresser des remerciements tout spéciaux à nos bénévoles qui effectuaient les livraisons de repas à bicyclette durant les saisons plus chaudes. Nous nous réjouissons d'avance de voir notre programme se remettre sur deux roues au printemps prochain. Nous espérons avoir d'ici là une remorque tout neuve spécialement conçue pour les bicyclettes, que vous pourrez voir sillonnant le centre-ville ou la Petite Italie après la fonte de la neige.
- La Réception annuelle d'appréciation des bénévoles, tenue habituellement à l'automne, aura plutôt lieu en avril 2013, de sorte qu'elle coïncidera avec la Semaine nationale de l'action bénévole, qui rend hommage aux bénévoles et célèbre l'action bénévole ainsi que la participation civique.
- Vous recevrez bientôt des informations à propos de notre prochaine Journée annuelle de formation des bénévoles, qui se tiendra au mois de mai. Il s'agit d'une excellente occasion de créer des liens avec vos collègues bénévoles de la Popote roulante tout en élargissant vos connaissances et en partageant des idées. Nous comptons sur votre présence.
- Nous souhaitons transmettre nos sincères condoléances à Terry Moxness, chef des services bénévoles, pour la perte de son mari, David St-Amour, au mois de septembre. Nos pensées sont avec toi, Terry.

## Portrait d'une cliente



Alice Pollock et la bénévole Louise Gallagher  
Photo: K. Gallagher

### Alice Pollock

Un mardi matin, Mme Alice Pollock appelle pour passer sa commande de repas congelés comme d'habitude. Elle fait partie de notre clientèle depuis 2006, et aujourd'hui, elle souhaite transmettre ses remerciements et exprimer sa gratitude au personnel ainsi qu'aux bénévoles de la Popote roulante:

«J'ai 98 ans, et je ne pourrais demeurer ici sans votre aide. C'est une réelle bénédiction pour moi», dit-elle à

propos de la résidence où elle vit toujours, et ce depuis 52 ans. Après deux mauvaises chutes, elle a recouvré sa santé et est reconnaissante de demeurer chez elle. La facilité d'accès et la flexibilité du programme de repas congelés conviennent au mode de vie de Mme Pollock, dont les journées sont occupées à lire, à écouter de la musique et à recevoir la visite d'amis qui lui sont chers. «Je suis si chanceuse d'avoir de bons amis; ce sont eux qui me permettent de continuer.»



De gauche à droite: Gerry Punzalan et Tim Ng, membres du personnel de Riverpark Place; Colleen Turcotte et Elizabeth Carruthers, bénévoles de la Popote roulante  
Photo: M. Petti

## Profil d'une cuisine: Riverpark Place

Depuis huit années déjà, Riverpark Place sert des repas à certains de nos clients de l'ouest d'Ottawa. À chaque heure du midi, une salade fraîche est préparée pour accompagner une soupe chaude, un plat principal ainsi qu'un dessert – un supplément bien apprécié qui fait en sorte que leurs repas sont suffisamment copieux pour nourrir facilement deux personnes. Maria Poulsen, directrice des services alimentaires de ce foyer pour personnes âgées comportant 172 lits, rapporte que le chef élabore son menu quotidiennement. Les particularités des

régimes spéciaux sont toujours prises en compte sur une base individuelle, mais les résidents du foyer et les clients de la Popote roulante reçoivent le même repas. Ce sont en moyenne dix repas qui sont préparés chaque jour, six jours par semaine, par l'un des quatre chefs qui travaillent aussi quotidiennement à la préparation des repas réguliers des résidents du foyer.

Mme Poulsen précise que la plus belle récompense pour leur engagement envers les aînés de la communauté réside dans le fait de savoir que le personnel de la cuisine

et elle-même servent des «repas sains et entièrement équilibrés» à des personnes qui ne pourraient peut-être pas se nourrir convenablement en d'autres circonstances. Elle est vraiment impressionnée par nos bénévoles qui consacrent leur temps à la livraison de ces repas et se dit heureuse de faire partie de l'équipe de la Popote roulante. Nous sommes tout aussi heureux de compter Riverpark Place parmi nos fournisseurs de plats cuisinés et nous nous réjouissons d'avance de pouvoir continuer à travailler avec eux dans le futur.

Contactez-nous: **613-233-2424**



670 rue Albert  
Ottawa (Ontario)  
K1R 6L2

www.mealsonwheels-ottawa.org  
service@mealsonwheels-ottawa.org

