



AU VOLANT

NUMÉRO 87

PLUS QU'UN SIMPLE REPAS!

HIVER 2013

Accueillir les gens avec un grand sourire

par Terry Moxness
chef des services bénévoles

La Popote roulante s'estime vraiment favorisée de compter Lucas Rodgers sur son équipe de bénévoles depuis le mois de juin 1998. Aujourd'hui, Lucas fait du bénévolat trois jours par semaine. Les lundis, il travaille sur l'itinéraire de livraison depuis l'hôpital Riverside avec le chauffeur bénévole Jean Lemieux. «Travailler avec Lucas est un vrai plaisir. Avec son grand sourire dont il gratifie tout le monde, il a vraiment le don de faire oublier les préoccupations ou les problèmes que vous avez. Les clients sont toujours contents de voir Lucas, pas juste pour le repas, mais aussi pour son caractère agréable», rapporte Jean Lemieux. Les mercredis, Lucas se joint au chauffeur bénévole Barry Strayer sur le parcours depuis le centre The Good Companions. «Chaque jour de livraison, il arrive tôt, empressé de ramasser les repas et de se mettre au travail. C'est avec beaucoup d'efficacité qu'il remet les bons repas aux bonnes personnes», relate Barry Strayer. Les vendredis, Lucas effectue des livraisons aux côtés de son partenaire de longue date, Barb Leduc. Les deux hommes font également équipe chaque année pour la livraison de plants de chrysanthèmes dans le cadre de la campagne annuelle de l'Action de grâces. «Lucas est un bénévole dévoué, affichant toujours une attitude attentionnée et positive. Je suis certain que le sourire radieux éclairant son visage apporte de la joie à toutes les personnes auxquelles il livre un repas», affirme Barb Leduc. En d'autres jours de la semaine, on peut voir Lucas en train de travailler pour TD Canada Trust où il fait la tournée avec le chariot casse-croûte pour distribuer des gâteries et de grands sourires au personnel. Dans ses temps libres, Lucas prend plaisir à passer du temps avec sa famille. Il est maintenant le fier oncle de trois nièces et un neveu. Lucas apprécie aussi la piscine dans sa cour durant l'été et les pistes de ski durant les mois d'hiver.

Lucas fait partie de l'organisation LiveWorkPlay (LWP), dont la mission est de contribuer à l'établissement de ponts entre la communauté et les personnes ayant des déficiences intellectuelles afin qu'elles puissent y vivre, travailler et jouer un rôle en tant que citoyens à part entière. «En 1998, lorsque LiveWorkPlay a commencé à explorer l'idée de soutenir l'engagement bénévole de nos membres dans la communauté, Lucas avait déjà établi des liens avec la Popote roulante, qu'il présentait comme un partenaire potentiel. Grâce à Lucas et à la Popote roulante, beaucoup de nos membres ont pu expérimenter la joie de redonner aux autres. Pour certains, l'expérience a été de courte durée, alors que pour d'autres comme Lucas, Ian Murphy et Chris Jones, prendre part aux activités de la Popote roulante est devenu un engagement à long terme et une partie de leur identité comme citoyens», soutient Keenan Wellar, codirigeant et directeur des communications de LWP.

En 2013, Lucas a inscrit une marque de 1500 heures de bénévolat pour la Popote roulante. Félicitations Lucas et merci pour le travail assidu et le dévouement dont vous faites preuve!

«Tout le monde qui connaît Lucas Rodgers s'entend pour dire qu'il n'y a rien comme passer du temps avec lui pour illuminer une journée!» Terry Moxness



Rangée arrière, de gauche à droite: Barry Strayer, Barbara Leduc, Jean Lemieux
Rangée avant: Lucas Rodgers

Dates à retenir

25 décembre

Repas spécial de Noël

26 décembre

Lendemain de Noël – AUCUN REPAS

1^{er} janvier

Jour de l'An – AUCUN REPAS

18 avril

Vendredi saint – AUCUN REPAS

19 mai

Fête de Victoria – AUCUN REPAS

Repas spécial de Noël

Encore une fois cette année, nous offrons 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.

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 le 25 décembre, veuillez communiquer avec nous d'ici le 13 décembre. Ce repas est entièrement gratuit.

Si vous souhaitez vous joindre à l'équipe de bénévoles pour effectuer la livraison de ce repas de Noël, veuillez contacter Jill ou Terry au 613-233-2424.

**Bienvenue dans notre équipe!
Voici les bénévoles
qui se sont joints à la
Popote roulante depuis
le printemps 2013:**

Fariha Amin
Monica Andrades-Lukenda
Mary-Lou Armstrong
Heather Banning
Lori Bellemare
Holmer Berthiaume
Kory Chenard
Stephanie Cudd
Savannah Dewolfe
Natalie Dixon
Anne Marie Ellis-Lockhart
Cathy Gilligan-Gray
Chantelle Hackbart
Nicky Hales
Danya Hernandez
Tony Hill
John Hladkowicz
Peter Hutchinson
Alan Lamb
Marc Latremouille
Mark McPherson
Marceline Nadio
Matthew Normand
Archana Petraroja
Jennifer Shorkey
Himawan Sudarso
Olga Tkachuk
Billie Melissa Trahan
Emilie Vezina
Leslie Weir
George Zanone

La campagne de plants de chrysanthèmes pour l'Action de grâces Livraison de chrysanthèmes avec ma mère

par **Jacob Tognet**

“Par un beau samedi matin, ma mère et moi nous sommes mis en route pour livrer quelque 20 plants de chrysanthèmes à des personnes chanceuses. Jaune, orange et violet – nous apportions à quelqu'un d'éclatantes couleurs pour embellir sa vie. Il est très agréable de voir la réaction des destinataires – difficile de ne pas s'illuminer d'un sourire à la vue de belles fleurs de chrysanthèmes. C'est notre deuxième année comme bénévoles affectés à la livraison des magnifiques plants de chrysanthèmes, et c'est une excellente façon de contribuer à une grande cause, de faire quelques heures de bénévolat et de passer du temps avec ma mère.»



Ginette et Jacob Tognet

Tous nos remerciements aux personnes qui nous ont aidés à faire de la campagne de plants de chrysanthèmes 2013 la meilleure année à ce jour! Avec la vente de 1720 plants pour un total de \$11,181 récoltés, il s'agit là d'un très bel effort de la part de tous les participants.

Messages à l'intention des bénévoles

Sondage sur la satisfaction des bénévoles: Votre opinion est importante pour nous, car elle nous permet de nous assurer que votre expérience comme bénévole est la meilleure possible et que la Popote roulante offre le meilleur service à nos clients. Les réponses reçues cette année à notre sondage sur la satisfaction des bénévoles indiquent que vous vous estimez très heureux de votre expérience bénévole pour la Popote roulante et nous en sommes tout aussi heureux! Il nous a fait plaisir de recevoir vos suggestions et nous ferons de notre mieux pour y donner suite dans le but d'améliorer le programme de bénévolat ainsi que le service de livraison des repas. Un immense merci à toutes les personnes qui nous ont répondu.

Réclamations pour frais de kilométrage: C'est bientôt le temps pour vous de nous remettre vos réclamations pour les frais de kilométrage de l'année 2013. Vous avez jusqu'au 31 décembre pour nous les faire parvenir. Nous vous invitons donc à remplir votre formulaire et à l'acheminer à Jill ou à Terry.

Conférence pour les bénévoles: La Coalition des services de soutien communautaire d'Ottawa tiendra encore une fois une conférence à l'intention des bénévoles en février prochain. Dix places sont réservées pour les bénévoles de la Popote roulante souhaitant y participer. Cette conférence étant gratuite, n'hésitez donc pas à profiter de cette belle occasion. De plus amples détails seront prochainement disponibles.

**Notre visite est
pour bientôt!**

Depuis notre déménagement de nos bureaux sur l'avenue Bronson à notre emplacement actuel au centre The Good Companions il y a quelques années, le personnel de la Popote roulante a souvent réaffirmé tout haut l'importance que revêt le fait de pouvoir rencontrer un si grand nombre de bénévoles quotidiennement. Il nous a tous fait grand plaisir d'apprendre à connaître nos bénévoles qui font la livraison selon huit différents itinéraires depuis nos bureaux. À partir

de septembre dernier, Jill et Terry ont commencé à rendre plus fréquemment visite aux autres cuisines qui préparent les repas afin de rencontrer tous les bénévoles sur une base plus régulière. Notre objectif est de visiter chacune des cuisines, en alternant les jours de la semaine, de sorte que nous puissions rencontrer le plus grand nombre possible d'entre vous. Nous avons bien hâte de vous voir bientôt!

Garder les repas chauds au chaud et les repas froids au froid: conseils pour les bénévoles

La Popote roulante se fait un point d'honneur de servir des aliments nutritifs de la plus haute qualité à nos clients. Les bactéries responsables de maladies d'origine alimentaire sont détruites durant le processus de cuisson, mais quand les aliments cuits demeurent à la température ambiante trop longtemps, les bactéries peuvent réapparaître et se mettre à proliférer. Pour prévenir les maladies d'origine alimentaire, une de vos tâches les plus cruciales comme bénévole de la Popote roulante est de vous assurer que la nourriture demeure sécuritaire pour les clients lors de vos livraisons. Voici les étapes à suivre pour assurer la sécurité de nos clients:

- Lorsque vous comptez les repas, gardez autant que possible les couvercles des sacs fermés.
- Ne transférez jamais les repas dans d'autres sacs.
- Gardez les repas froids et les repas chauds dans des sacs distincts jusqu'à votre arrivée au domicile du client.
- Utilisez toujours les sacs fournis et avisez le personnel de la Popote roulante si un sac doit être remplacé.
- Ne laissez jamais un repas à la porte d'un client.
- Encouragez votre client à manger le repas immédiatement ou à le ranger au réfrigérateur.
- Si vous constatez que le réfrigérateur contient déjà des repas, rappelez à votre client de jeter au rebut ceux qui datent de plus d'une journée. Contactez les bureaux de la Popote roulante pour nous en informer afin que nous puissions faire un suivi avec le client concernant la façon sécuritaire de conserver les aliments.
- Contactez les bureaux de la Popote roulante si vous avez des préoccupations concernant la sécurité alimentaire de nos clients.

Être prêts pour la conduite hivernale

Durant la saison hivernale, la Popote roulante fait tout son possible pour s'assurer de la continuité du service, de sorte que les clients peuvent compter sur la livraison d'un repas chaud chaque jour ou d'un paquet de plats congelés chaque semaine. Notre équipe de bénévoles dévoués veille à ce que l'annulation d'un parcours de livraison demeure une situation d'exception. Certains d'entre vous avez un véhicule mieux équipé pour braver les conditions routières en cas de tempêtes hivernales. Si vous êtes intéressé à apporter de l'aide supplémentaire à la livraison en cas de mauvais temps, vous pouvez vous joindre à l'équipe de chauffeurs de réserve.

De plus, au cours des mois d'hiver, un certain nombre de bénévoles s'envolent vers le sud. Si vous croyez qu'un membre de votre famille, un ami ou un voisin pourrait être intéressé à apporter de l'aide durant l'hiver, pensez à leur parler de la possibilité de se joindre à notre équipe!



Miriam Van Houten et Ann Rayner ramassant des repas au St. Patrick's Home.

Voici quelques conseils pour se préparer à la conduite hivernale:

- Assurez-vous de faire l'entretien et la préparation de votre véhicule pour l'hiver de sorte que vous soyez prêt pour la conduite et les conditions routières hivernales.
- Effectuez une vérification des divers éléments de votre véhicule : pression et semelle adéquates des pneus d'hiver; batterie pleinement chargée; courroies et durites exemptes de craquelures ou de fuites; niveau d'antigel adéquat dans le radiateur; huile à moteur d'un grade de viscosité pour basses températures; essuie-glaces fonctionnels; phares en bon état pour une meilleure visibilité.
- Munissez votre véhicule d'une trousse de survie hivernale. Voici quelques articles recommandés: balai-neige à grattoir, pelle, sable, câble ou chaîne pour le remorquage, câbles de démarrage, fusées éclairantes, antigel, lampe de poche et batteries, trousse de premiers soins, extincteur, petite boîte à outils, vêtements, chaussures et bas supplémentaires, couverture, couteau pour ceintures de sécurité, bouteille d'eau, chandelles et allumettes.
- Prévoyez que cela pourrait vous prendre plus de temps pour effectuer vos livraisons.
- Assurez-vous de disposer d'une réserve d'essence suffisante – au moins un demi-réservoir est recommandé.
- Enlevez la glace et la neige des vitres et des autres surfaces de votre véhicule avant votre départ.
- Si possible, ayez un téléphone cellulaire avec vous.
- Visitez le site de Transport Canada pour d'autres conseils sur la sécurité routière et la conduite hivernale au www.tc.gc.ca.

Des réserves alimentaires à portée de la main: conseils pour les clients

Lors de tempêtes hivernales, l'interruption de la livraison des repas, bien qu'improbable, est toujours possible. Nous invitons donc nos clients à se préparer en conséquence. Pour ne pas manquer de nourriture et éviter la déshydratation durant les mois d'hiver, il est important de faire preuve de prévoyance. Il importe donc de disposer d'aliments supplémentaires à portée de la main dans le réfrigérateur et le congélateur. Il est également important de prévoir une provision d'aliments de longue durée de conservation en cas de panne de courant. Voici quelques suggestions de produits à se procurer:

- De la viande et du poisson en conserve
 - Des fruits et des légumes en conserve
 - Des céréales sèches
 - Du lait en poudre
 - Des collations comme des barres de céréales, du beurre d'arachides et des craquelins
 - Des fruits et des noix séchés
 - De l'eau potable
- Assurez-vous aussi de disposer d'un ouvre-boîte manuel.

Réponses au sondage sur la satisfaction de la clientèle

La stagiaire d'été de la Popote roulante, Michelle Brazeau, a réalisé notre sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle à la fin du mois de juin. Au total, 524 questionnaires ont été envoyés, dont 192 ont été retournés, le taux de réponse correspondant à 37 %. Nous avons reçu un nombre suffisant de réponses des clients desservis par chacune des cuisines pour disposer de données valables au sujet de la qualité des repas qui y sont préparés. Voici les grandes lignes des résultats de notre sondage: tous les repas chauds et les plats congelés préparés par l'ensemble des cuisines sont qualifiés de bonne qualité. Selon au moins 90% des clients de repas chauds et 93% des clients de plats congelés, les prix sont considérés comme abordables. De plus, la très grande majorité des répondants estiment que les portions sont suffisamment grosses. Parmi les clients francophones, 96% ont répondu que le service en français leur paraît adéquat. Et ce sont 95% des répondants qui ont répondu qu'ils recommanderaient le service de repas à leurs amis! Nous avons également reçu des commentaires positifs au sujet des chauffeurs bénévoles attentionnés et du personnel obligeant de nos bureaux. Nos remerciements à tous les participants à notre sondage, qui nous fournit de précieuses données à analyser dans notre processus continu visant à améliorer la qualité de nos repas et de notre service.

Une nouvelle étape dans la prestation de soins intégrés

La Popote roulante, en tant que fournisseur de soins de santé dans le système de santé de l'Ontario, a travaillé avec diligence au cours des 12 derniers mois à la mise en œuvre d'un outil de sélection de la nouvelle clientèle dans le cadre de son évaluation initiale des services aux clients effectuée par téléphone en amont du service.

En vigueur depuis mars 2013, notre personnel demande à tous les nouveaux clients leur consentement nous autorisant à recueillir des renseignements à leur sujet et à transmettre cette information à d'autres professionnels de la santé qui leur prodiguent des soins. Le but de cette collecte et de ce partage de données est d'éviter les évaluations répétitives à mesure que les clients requièrent des services dans le continuum du système de soins de santé. Si vous avez des questions ou des inquiétudes, ou si vous avez besoin d'informations additionnelles, n'hésitez pas à contacter Renée à nos bureaux.

Centre d'accueil Champlain: un rôle fondamental dans Vanier et pour la Popote roulante

par **Melissa Kahle**
réceptionniste et responsable des projets spéciaux

En 1969, l'ancienne ville de Vanier a été nommée en l'honneur du premier gouverneur général du Canada d'origine canadienne française, Georges-Phileas Vanier. Comme les deux tiers de la population de Vanier étaient de langue française, le Centre d'accueil Champlain a été construit la même année dans le but d'accueillir la population francophone vieillissante du secteur. À ce jour, en raison de ses caractéristiques démographiques, Vanier conserve toujours une identité culturelle particulière qui la distingue du reste d'Ottawa.

Le Centre d'accueil Champlain fournit des repas faits maison quotidiennement à ses résidents dans un environnement entièrement francophone, en plus de préparer pour la Popote roulante jusqu'à 60 repas par jour, du lundi au vendredi. Le Centre héberge 160 résidents, dont certains sont atteints de démence et requièrent un haut degré de soins individuels. Intrinsicquement, le Centre joue un rôle fondamental dans la communauté de Vanier, mais il attire aussi des Ottavians francophones de tous les coins de la ville.

Depuis l'établissement de notre collaboration avec le Centre d'accueil Champlain, notre clientèle n'a cessé de croître. Nous espérons avoir le plaisir de poursuivre l'expansion de nos services avec le concours du Centre d'accueil Champlain.

Si vous souhaitez contribuer en effectuant des livraisons dans la communauté de Vanier, veuillez communiquer avec nous au 613-233-2424.



De gauche à droite: Edwina Kohler, Jocelin Chery, Rick Kohler

Merci Capital Benefit



La Popote roulante souhaite transmettre ses plus sincères remerciements à Roger et Marc Lajoie, ainsi qu'à la merveilleuse équipe de bénévoles de Capital Benefit affectés à la livraison de repas chauds dans la communauté, et souligner le grand dévouement dont ils ont fait preuve depuis les trois dernières années. Votre contribution est vraiment appréciée. Nous espérons avoir le plaisir de maintenir notre lien avec vous tous à travers notre travail avec Roger, qui est membre de notre conseil d'administration depuis 2012.