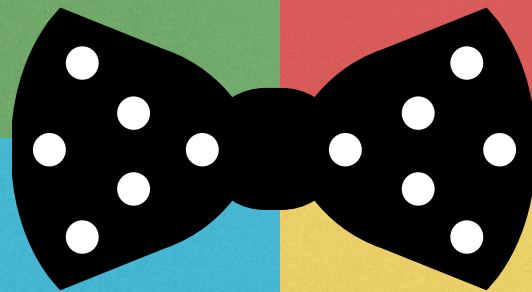




Centre d'action bénévole
de Nicolet



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2020-2021

SOMMAIRE

2/ INTRODUCTION

3/ MOT DE LA PRÉSIDENTE

4/ MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

5/ PROFIL DE L'ORGANISME

5/ Mission

5/ Philosophie

5/ Historique

5/ Territoire desservi

6/ Période d'ouverture à la communauté

7/ SERVICES

7/ Promotion de l'action bénévole

8/ Accompagnement - Transport

11/ Popote roulante

14/ Noël du pauvre - Paniers de Noël

16/ Grande collecte

18/ Repas communautaires

18/ Déclarations de revenus

19/ Guignolée et dépannage

20/ Distribution de mobilier - Remise

20/ Réussite scolaire

21/ Allo-Ami

22/ Appels d'amitié

23/ Accueil des nouveaux arrivants

23/ Soutien aux organismes

23/ Soutien à la communauté

25/ INITIATIVES DE TRAVAIL DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (ITMAV)

29/ COLLABORATIONS

33/ REPRÉSENTATION ET MOBILISATION

35/ CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ ET PROMOTION DE L'ORGANISME

36/ GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

38/ GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

41/ EXTRAS

43/ SYNTHÈSE 1ER AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

44/ CONCLUSION



INTRODUCTION

Le bénévolat et l'action bénévole sont des termes fréquemment utilisés pour identifier une aide offerte, sans rien attendre en retour. Les bénévoles, souvent motivés par l'entraide, leur service apporté et la solidarité, sont essentiels à la réalisation de l'organisme qu'ils aident. En plus de leur apporter un sentiment d'appartenance et de travail accompli, leur collaboration permet d'améliorer les services offerts et de répondre aux besoins exprimés dans leur communauté.

Les centres d'action bénévole ont été créés partout au Québec il y a plus de 40 ans pour faire reconnaître et promouvoir le bénévolat, tout en offrant des services à la communauté par des ressources bénévoles. C'est d'ailleurs le cas du Centre d'action bénévole de Nicolet (CABN) qui travaille principalement à la reconnaissance bénévole, au maintien à domicile des personnes âgées et à la lutte contre la pauvreté.

Les personnes qui s'impliquent au sein du CABN font preuve d'une grande ouverture d'esprit, d'une grande générosité et de beaucoup d'empathie. Ils s'impliquent de nombreuses façons : participation à divers comités, livraison de repas, accompagnement pour des rendez-vous médicaux, aide à la permanence, appels d'amitié et bien plus.

En lisant ce rapport, vous pourrez découvrir que les services offerts par le CABN sont rendus possibles grâce à l'action bénévole. Plusieurs personnes se rendent disponibles et donnent de leur temps afin de contribuer à notre communauté, le tout, sans rémunération. C'est grâce à chacun d'entre eux que le CABN peut, depuis 44 ans, maintenir des services essentiels à la collectivité.

Vous constaterez également, au fil de votre lecture, l'énorme don de soi des ressources du milieu, et ce, contre vents et marées. Il faut du courage, de la volonté et un cœur extrêmement grand pour donner tout ce que l'on a, et même plus !



MOT DE LA PRÉSIDENTE



Bonjour à tous,

Le CABN a rempli sa mission comme jamais cette année.

L'année 2020 restera gravée dans nos mémoires !

Reconnu comme service essentiel, le CABN et toute son équipe ont su se démarquer par leur créativité, leur esprit d'équipe, leur résilience. Tous ont fait preuve de passion, d'engagement, d'autonomie, d'écoute et de respect.

Nous avons travaillé fort, travaillé différemment et nous avons énormément appris.

Notre présence a toujours été assurée auprès de ceux et celles qui en avaient vraiment besoin.

Maintenant que tout semble revenir à la normalité, souhaitons nous rencontrer, jaser, festoyer...

Merci à tous et bonne continuité !

Lise Lefevre



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Comment expliquer l'inexplicable?

L'adaptation a tellement fait partie de notre quotidien dans les derniers mois, que nous en sommes presque au point de trouver que la dernière année est « normale ». Pourtant, elle n'avait rien de normal. Oui, la Covid-19 a été un coup dur pour notre organisation déclarée comme "essentiel" dès le jour 1 de cette pandémie. Oui, la surcharge de travail a été omniprésente dans notre quotidien jusqu'à parfois devenir écrasante et étouffante. Oui, notre capacité à se réinventer, si présente dans le communautaire, a parfois atteint ses limites

pour être remplacé par de l'angoisse, du découragement et le débordement des services et de nos capacités. J'en ai été témoin et victime à la fois.

En lisant ce rapport d'activité, il faut toujours garder en tête que la mission du CABN nous amène à travailler auprès des personnes âgées avec l'aide et le soutien de nos bénévoles qui font également partie de cette tranche de la société. Ainsi, lorsque la pandémie s'est déclarée, nous avons perdu **près de 90%** de notre "main d'œuvre" tout en voyant la demande de certains services **augmenter de 200%** ! Ce déséquilibre, additionné aux embûches qui ont parsemé notre année a parfois créé une grande fatigue et du découragement dans l'équipe de travail et chez certains des bénévoles toujours au front.

Par chance, la grande solidarité des bénévoles et des employés ainsi que le soutien indéfectible dont a fait preuve la communauté envers l'organisme nous ont aidés à passer à travers cette période !

Que ce soit la maladie, des blessures inattendues, des démissions, l'angoisse, la fatigue ou une pandémie mondiale, rien n'est venu à bout de notre détermination à aider et à prendre soin des membres de notre communauté... Pour moi, c'est l'essence même du communautaire et c'est ce qui fait notre force. C'est pourquoi, malgré les difficultés, je veux continuer à remplir notre mission et offrir les services essentiels (comme la pandémie l'a démontré) du Centre d'action bénévole de Nicolet.

Isabelle Bombardier



PROFIL DE L'ORGANISME

MISSION

Le Centre d'action bénévole de Nicolet a pour mission de promouvoir l'action bénévole dans différents secteurs de l'activité humaine et de susciter une réponse aux besoins exprimés par des ressources bénévoles afin d'améliorer la qualité de vie de la population.

PHILOSOPHIE

Pour le Centre, le bénévolat est un instrument de développement personnel, social et une ressource significative pour la population en besoin d'aide. Apport inestimable à la communauté, l'action bénévole véhicule des valeurs de justice, de partage, de valorisation, d'entraide, de dignité et de solidarité.

HISTORIQUE

En 1976, une équipe de bénévoles sillonnait les rues de Nicolet afin d'amasser des fonds pour la Guignolée. Surpris par la pauvreté et la détresse des gens, ces hommes et ces femmes s'engagèrent dans la mise sur pied d'un service d'aide à la population. Ainsi naissait le Centre d'action bénévole de Nicolet, le 19 mars 1977. Quant à la mise sur pied des comités de bénévoles sur le territoire, elle s'est effectuée en 1989.

TERRITOIRE DESSERVI

Le Centre d'action bénévole de Nicolet dessert un vaste territoire. Les bénévoles répondent aux besoins de leur milieu en collaboration avec le Centre.

MUNICIPALITÉS

Aston-Jonction

Grand St-Esprit

Nicolet

St-Célestin, village et paroisse

Ste-Eulalie

Ste-Monique

Ste-Perpétue

St-Léonard d'Aston

St-Wenceslas

TOTAL

POPULATION

424

476

8 169

1 406

894

501

959

2 331

1 157

16 317



PÉRIODE D'OUVERTURE À LA COMMUNAUTÉ

La pandémie nous a obligé à modifier notre horaire habituel. En effet, nous avons dû **allonger nos journées de travail** en ouvrant dès 8h pour répondre aux besoins en forte augmentation. Nous avons aussi décidé de **renoncer** aux quatre semaines de fermeture d'été dû au fort achalandage causé par la pandémie.

L'horaire de 2020-2021 était donc de 8h à 12h et de 13h à 16h.

Le bureau a fermé ses portes pour deux semaines seulement durant les vacances de Noël. Cependant, le service Allo-Ami a toujours été disponible **365 jours par année** grâce à nos merveilleux bénévoles.

Assemblée générale annuelle

Conseil d'administration

Direction générale

Équipe de travail

**Développement de l'action
bénévole et communautaire**

Promotion de l'action bénévole
Soutien aux bénévoles

Support à la communauté

Service aux individus
Soutien aux organismes

**Gouvernance et vie
associative**

Assemblée générale
Conseil d'administration
Politiques internes
Planification des actions
Politique de reconnaissance

SERVICES

PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

La semaine de l'action bénévole s'est déroulée du 19 au 25 avril 2020, sous le thème « Bénévolat, c'est chic! ». Avec les consignes sanitaires strictes en vigueur, le dîner reconnaissance ainsi que la promotion du bénévolat dans les écoles ont dû être annulés. La promotion de l'action bénévole s'est donc déroulée principalement sur Facebook par l'entremise d'une vidéo produite par le Service aux entreprises du Centre-du-Québec (SAE) et par plusieurs publications produites à l'interne.



Promotion de la semaine de l'action bénévole sur Facebook.

Afin de promouvoir le bénévolat et faire connaître à la population les répercussions de la pandémie sur l'action bénévole, diverses entrevues ont été données, dont Ici Mauricie-Centre-du-Québec, Via 90.5, Téléjournal Mauricie-Centre-du-Québec, Le Nouvelliste et Le Courrier Sud. Grâce à cette couverture médiatique, nous avons pu mettre en lumière les défis du bénévolat et du travail communautaire en temps de Covid.

Dans les médias, la plateforme Jebénévole.ca fut partagée partout au Québec par la fédération du Centre d'action bénévole du Québec (FCABQ), ainsi que par le gouvernement, afin d'encourager l'action bénévole chez les individus. À la suite de cet appel national du premier ministre incitant les gens à s'inscrire sur la plateforme, nous avons connu une montée en flèche des inscriptions ce qui a représenté une hausse importante de gestion des inscriptions et de retour aux candidats bénévoles. Malheureusement, très peu d'inscriptions ont porté fruit puisque les gens sont rapidement retournés au travail sans avoir eu le temps de poser un geste de bénévolat. Ce fut donc pour nous, un coup d'épée dans l'eau qui ajoutait des heures à nos journées déjà bien chargées!

En septembre, une campagne publicitaire radio a été lancée pour recruter de nouveaux bénévoles pour le service d'accompagnement-transport. Dans cette même période, notre directrice générale a donné deux entrevues pour parler du bénévolat et de l'importance que celui-ci a dans notre communauté.

FAITS SAILLANTS





En avril et mai, nous avons perdu plus de 90% de nos bénévoles due à la pandémie et aux mesures de confinement qui contraignaient les personnes âgées de plus de 70 ans à rester à la maison. Cet enjeu du manque de bénévoles s'est d'ailleurs poursuivi bien au-delà des premières semaines de la pandémie. Certains ont pu recommencer leur bénévolat, mais le retour a été graduel et s'est déroulé selon les capacités de chacun et les mesures sanitaires qui étaient en place.

ACCOMPAGNEMENT - TRANSPORT

Soutien à la communauté

Le service d'accompagnement-transport bénévole est un transport effectué par un conducteur bénévole dans le cadre des activités d'un organisme communautaire et bénévole reconnu par le Centre intégré universitaire santé et services sociaux (CIUSSS). Le service d'accompagnement, comme son nom l'indique, consiste à accompagner toute personne ayant besoin de soutien physique, de réconfort ou de surveillance et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour lui rendre le service.

Il vise la clientèle en perte d'autonomie temporaire ou permanente, les personnes âgées, les personnes à faible revenu ne possédant pas de voiture (sauf cas spéciaux), ainsi que les personnes à mobilité réduite (cane, déambulateur, fauteuil roulant). Ce service vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne. Ces types d'accompagnement peuvent être offerts :

-  Accompagnement vers les établissements et organismes du secteur de la santé et des services sociaux (privés ou publics), vers les professionnels de la santé (médecin, optométriste, dentiste, chiropraticien, etc.) ainsi que les praticiens en médecine alternative;
-  Accompagnement vers les services d'aide juridique, centre de jour, insertion sociale, palais de justice;
-  Accompagnement vers les services de soutien psychologique;
-  Les traitements à long terme sont aussi acceptés tels que : physiothérapie, oncologie, hémodialyse, etc.

Les défis du transport en temps de Covid

Compte tenu de la pandémie, tous les transports ont été annulés dès la fin du mois de mars 2020, excepté pour l'hémodialyse et les traitements de chimiothérapie. Au début du mois de mai 2020, les bénévoles ont été rencontrés individuellement afin de recevoir les nouvelles règles sanitaires et de sécurité ainsi que le matériel de protection nécessaire pour reprendre le service. Nous avons fait preuve d'ingéniosité pour répondre adéquatement aux normes mises en place par la SAAQ puisque ce sont les véhicules des bénévoles qui sont utilisés et non des véhicules de type taxi. Après une période de réflexion, nous avons eu l'idée d'installer un rideau de douche transparent et amovible entre le siège avant et le siège arrière pour créer la barrière physique demandée par les consignes sanitaires. De plus, les bénévoles devaient se plier à un nettoyage systématique des surfaces accessible aux utilisateurs du service à l'aide de lingettes ou de vaporisateur désinfectant.

Dès la reprise des services le 19 mai 2020, il était évident que le grand défi allait être de répondre à la forte demande avec un nombre réduit de bénévoles. En effet, la majorité des bénévoles qui participent à ce service ont 70 ans et plus.

Pour sécuriser nos bénévoles et être certain de suivre les règles de la santé publique, une employée a eu la responsabilité d'appeler chaque utilisateur avant son transport pour s'assurer de l'absence de symptômes liés à la Covid et rappeler les règles à appliquer lors du déplacement.



À certains moments dans l'année, nous n'avions que **2 bénévoles pour ce service**, comparativement à 25 en 2019-2020. Certains transports ont dû être refusés par manque de ressources. Cette situation est compréhensible : la majorité de nos bénévoles ne pouvaient s'exposer aux risques d'être en contact direct avec autrui et de devoir se présenter dans divers centres de santé lors des transports. L'autre défi administratif que nous avons fait face avec le service était le taux d'annulation beaucoup plus élevé dû à la présence de symptômes ou à l'annulation des rendez-vous.

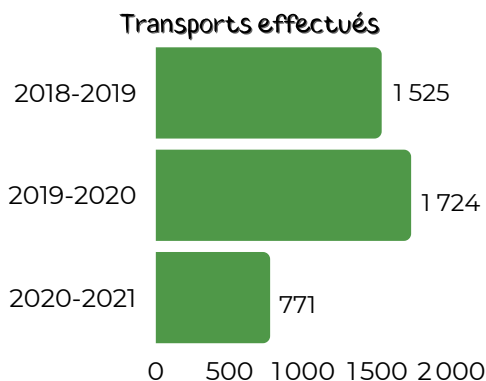
Au mois de mars 2021, le gouvernement a annoncé que les organismes communautaires seraient mis à profit pour offrir l'accompagnement-transport vers les lieux de vaccination. Cela a occasionné un stress important pour l'équipe du CABN et les bénévoles puisque nous refusions déjà, en moyenne, autour de 25% des demandes de transport chaque semaine par manque de ressource. À la suite de cette annonce, une

entente a été prise avec la santé publique, assurant le remboursement complet des transports de vaccination et la vaccination prioritaire de nos bénévoles. Cette entente a permis à nos bénévoles plus âgés d'être vaccinés rapidement pour pouvoir ainsi revenir nous aider de façon sécuritaire.

Les coûts reliés à l'accompagnement-transport payés par l'utilisateur-trice sont de 5,00 \$ pour les transports locaux et de 0,40\$ du km pour les transports à l'extérieur de notre territoire. Le CABN paie 0,03\$ du km. Ainsi, le bénévole reçoit au total 0,43\$/km pour les transports à l'extérieur de notre territoire et 5,00\$ pour les transports locaux. Cette année, nous avons également équipé nos bénévoles en matériel de protection sanitaire et imposé des règles strictes pour les protéger. Toutes ces règles, ces annulations et ces contraintes ont amené certains bénévoles à se désolidariser du service d'accompagnement-transport. Le CABN entrevoit un défi colossal dans les prochaines années au niveau du recrutement et de la rétention des bénévoles impliqués dans ce service.

Cette année, malgré les nombreux défis, ce sont **136 utilisateurs** qui ont profité du service de l'accompagnement-transport pour un total de **771 transports** comparativement à 1724 l'année précédente. Cette diminution s'explique par l'arrêt temporaire dû à la pandémie, ainsi que par le manque de bénévoles.

1 520 heures d'implication auront été offertes pour ce service.



FAITS SAILLANTS

En décembre, une étudiante en médecine s'est jointe à l'équipe de bénévoles pour l'accompagnement-transport, ce qui fait d'elle une des plus jeunes bénévoles actives au CABN.






Nouvelle bénévole inscrite lors du début de la pandémie.

POPOTE ROULANTE

Soutien à la communauté

La popote roulante a changé sa façon de livrer en temps de pandémie. Dorénavant, ce ne sont que des repas congelés qui sont disponibles sur les menus et les livraisons **sans contact** ont lieu une fois par semaine, soit les lundis, plutôt que les habituels repas chauds livrés trois fois par semaine. L'offre de menu s'est cependant agrandie pour offrir plus de possibilités et de variétés. C'est donc maintenant 9 choix différents par semaine qui sont offerts aux utilisateurs de ce service, selon cette tarification :

-  Plats principaux seulement : 4,25\$
-  Repas complets : 5,25\$
-  Coûts de livraison : 1\$ par semaine

Municipalités desservies : Nicolet, Grand-St-Esprit, Aston-Jonction, St-Célestin, St-Léonard d'Aston, Ste-Eulalie, St-Wenceslas, Ste-Perpétue et Ste-Monique.

Nombre de plats distribués par semaine

	Avant la pandémie	Durant le confinement	Record avant Noël	Nb total de repas livrés en 2020-2021	Nb total de repas livrés en 2019-2020
Nb de plats livrés par semaine	120	325 en moyenne	701	17 730	8 803

Lors du premier confinement, le CABN a connu **une hausse fulgurante** des demandes pour les livraisons de popote roulante. En contrepartie, certains habitués ont décidé de quitter le service puisque les plats étaient désormais congelés.

Au début de la pandémie, des appels systématiques ont été faits pour tous les utilisateurs de la popote par des bénévoles, pour s'assurer du confort de chacun, les rassurer et ajouter un peu de vie en période de confinement.

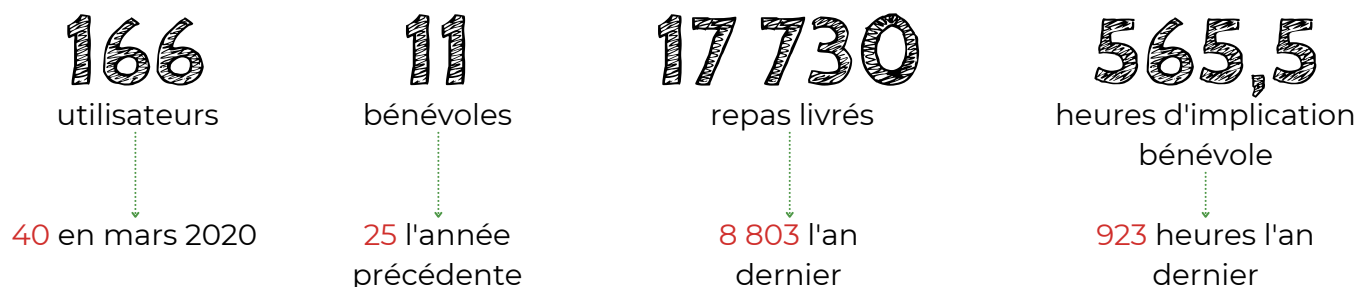
Promotion pour la popote roulante

Une campagne de publipostage a été réalisée par la MRC Nicolet-Yamaska en mai et juin dans toutes les municipalités desservies par le CABN. Cette promotion a créé une affluence record : nous avons **triplé le nombre d'utilisateurs et le nombre de repas commandés chaque semaine**. Additionné au manque de bénévoles qui a aussi affecté ce service, cela a demandé beaucoup de temps et d'adaptation des employés. Entre avril et juillet, ce sont les membres de l'équipe de travail qui ont préparé les livraisons pour pallier le manque de bénévoles et à l'augmentation de la demande. D'ailleurs, durant cette même période, la demande grandissante et les normes sanitaires ont nécessité un endroit plus spacieux pour préparer les livraisons. Grâce à la Ville de Nicolet, nous avons pu nous installer temporairement à l'aréna Pierre-Provencher. Par la suite les espaces utilisés ont changé selon les saisons et la disponibilité des lieux. La popote roulante a donc passé par l'aréna de Nicolet, la salle du conseil municipal de Nicolet et une salle louée grâce au financement du Fond d'urgence pour l'appui communautaire (FUAC).

La popote roulante est organisée comme suit : un traiteur de la région a le mandat de confectionner les repas, puis des bénévoles du CABN rassemblent les repas dans des sacs et les identifient pour la livraison. Finalement, d'autres bénévoles effectuent les livraisons à domicile. Cette année, nous avons eu quelques défis logistiques puisque le nombre de bénévoles étaient moindre. 2 bénévoles étaient en charge des sacs, alors que 4 autres effectuaient les livraisons. Ce n'est qu'à l'automne que 8 bénévoles et 2 employés ont été attirés à la tâche de façon plus stable et régulière.

Durant l'année, la base de données a été modifiée. Ce changement nous a aidés dans la création des parcours de livraisons, mais des problèmes techniques de la base de données ont nui à la facturation. Cette problématique a pu être résolue en mars 2021.

STATISTIQUES



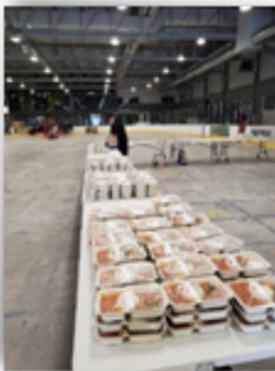
FAITS SAILLANTS

En avril, la pharmacie Jean Coutu de Nicolet nous a offert ses invendus de Pâques. Nous avons pu distribuer **835 livres de chocolat** parmi les utilisateurs de divers services, dont la popote roulante.

De plus, pour célébrer Halloween, Noël et la Saint-Valentin, des sachets de bonbons préparés par une bénévole ont été distribués à chaque utilisateur de la popote roulante.



Sachets de bonbons préparés par une bénévoles



Préparation des sacs pour la distribution de la popote roulante à l'aréna de Nicolet.



Disposition de la popote roulante à l'aréna de Nicolet.



Disposition de la popote roulante dans la salle maintenant louée.

NOËL DU PAUVRE – PANIERS DE NOËL

Soutien à la communauté

Cette année, dès le début de la pandémie, les projets du Noël du pauvre et des paniers de Noël; ont été une source de stress pour la direction et l'équipe de travail. Avec la responsable du service qui est malheureusement tombé en congé maladie prolongé dès le mois de mars 2020, avec les contraintes sanitaires et avec le manque flagrant de bénévoles, l'aide de Noël a amené son lot d'angoisse et de questionnements. Les activités de levée de fonds et de denrées se faisaient habituellement en personne ont dû être repensées.

Parraine ta famille de Nicolet

En collaboration avec le CAB le Trait-d'union à Shawinigan, la campagne « Parraine ta famille de Nicolet » a vu le jour au mois d'octobre. La collaboration a facilité la mise sur pied de la campagne, la création des visuels et la réalisation de la conférence de presse, mais la collecte des dons et la redistribution se faisaient de façon indépendante. Ainsi, la



Lancement de la campagne
« Parraine ta famille »

Isabelle Bombardier, directrice générale du CABN et Mathieu Gélinas du CAB Trait-d'union.

personne qui voulait faire un don pour une famille de Nicolet passait directement par le CABN. Avec cette campagne virtuelle, chaque donateur pouvait facilement mesurer l'impact de son don (100\$ pour parrainer une famille, 25 \$ pour parrainer un enfant), ce qui a été très rassembleur et motivant pour la population. Bien que le don réel remis à une famille surpasse grandement le 100\$ demandé pour parrainer, l'image était forte, tangible et a touché la population.



Publicité pour la campagne
« Parraine ta famille de Nicolet »

Zoné généreux

En parallèle avec la campagne Parraine ta famille et dans le but d'inciter l'achat local et d'aider des entreprises d'ici, l'équipe du CABN a mis sur pied la campagne « Zoné généreux » en collaboration avec **7 commerces** du Grand Nicolet. La population était invitée à acheter certains produits locaux précis. Une partie de la somme des revenus de ces produits a été versée au Noël du pauvre. Malheureusement, la campagne n'a pas eu un franc succès entre autres à cause du manque de publicité.



Madame Geneviève Dubois, mairesse de Nicolet qui présente les cupcakes faits par l'entreprise « Gâteau artistique Annie Auger » dans le cadre de la campagne #zoné_généreux.

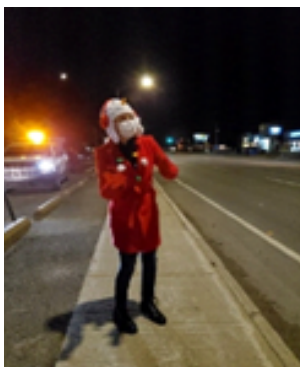


Le barrage routier lors du téléthon

Pour couronner plusieurs semaines de persévérance et de travail acharné, nous avons reçu l'autorisation pour l'annuel barrage routier à **4 intersections** de Nicolet ! Au cours de cette journée, **25 bénévoles** ont œuvré aux points de collecte, **2 bénévoles** ont eu le plaisir de "rouler le change" et les employés du CABN ont pris le rôle de réceptionnistes lors du téléthon. La population a été très généreuse : il y avait tellement d'appels que les lignes étaient constamment occupées.



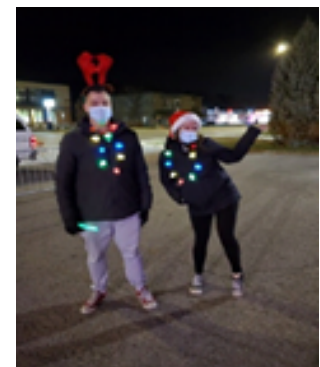
Lorry Bergeron, agente de développement lors du barrage du Noël du pauvre



Valérie Cinq-Mars, agente administrative, qui anime la rue lors de la Grande collecte



Nathalie Young, coordonnatrice des services aux individus, et Isabelle Bombardier, directrice générale, lors de la Grande collecte.



Cintia Proulx-St-Germain, agente de bureau, et Alexandre Ayotte, ITMAV, lors de la Grande collecte.

GRANDE COLLECTE

Collecte de denrées

Les aspirants-policiers n'étant pas disponibles cette année, dû aux contraintes sanitaires, pour amasser les denrées directement aux portes, les donateurs ont été invités à les livrer eux-mêmes directement à notre point de collecte. Nous avons peur que cela décourage bien des gens, mais la générosité a été incroyable! Des denrées ont aussi été récoltées directement dans les pharmacies et épiceries de la ville. Ce fut une belle réussite !

La Ville de Nicolet nous est également venue en aide puisqu'ils ont récolté des denrées lors de l'activité de l'arrivée du Père Noël qui avait lieu à travers toute la ville au début décembre !

Les différentes collectes de denrées, la demande d'aide financière au Fond d'urgence pour l'aide communautaire (FUAC) et un don très généreux de matériel neuf de la part du magasin Korvette nous a permis de donner, à 50 familles de Nicolet, des paniers très bien garnis de denrées alimentaires et de cadeaux neufs pour les petits et les grands !

Encore une fois, nous avons pu compter sur l'aide du salon funéraire J.N. Rousseau pour nous fournir un immense local qui nous a servi d'entrepôt pour les denrées, mais aussi d'atelier du Père Noël pour nos lutins bénévoles qui préparaient les paniers en respectant les normes et les contraintes sanitaires.



Une partie des denrées récoltées lors de la Grande collecte.

Réception des demandes d'aide

Afin de venir en aide à la population dans le besoin, des appels systématiques ont été réalisés auprès des demandeurs de l'année précédente. Des publicités incitant les gens à venir demander de l'aide ont également été diffusées sur les réseaux sociaux. Pour suivre les normes sanitaires, des rendez-vous ont été fixés pour la réception des formulaires de demande d'aide, mais aussi pour la réception des paniers de chaque famille. Encore une fois, le manque de bénévoles et les normes sanitaires strictes ont apporté leurs lots de défis! Nous avons dû embaucher une ressource à temps partiel pour recevoir chaque demandeur et pour analyser les dossiers.

FAITS SAILLANTS

La ville de Nicolet est venue en aide de diverses façons, tel qu'une récolte de denrées, le don des revenus des activités de patinage libre, l'aide en ressources matérielles et humaines pour la Grande collecte et le barrage routier et finalement la mairesse de la Ville de Nicolet était présente pour faire la distribution des paniers le jour de la remise. De plus, grâce au Fond d'urgence pour aide communautaire et au don de jouets et d'articles de maison par Korvette, les paniers ont pu être bonifiés.

Le nombre de bénéficiaires était sensiblement le même que l'année précédente, mais grâce à la générosité exceptionnelle de la communauté, ils ont tous reçu des paniers beaucoup plus garnis !

Nous avons offert une aide spéciale et ponctuelle au comité de Ste-Eulalie et de Ste-Perpétue pour la logistique et pour l'application des règles sanitaires lors de leurs activités de levée de fond, notamment.

36

bénévoles

Baisse drastique aux années passées due à la pandémie et à la levée de fond différente. Le souper à lui seul pouvait mobiliser près de 100 bénévoles.

407

heures

Au **total d'implication** pour toute l'aide de Noël incluant : les paniers de Noël, la Grande collecte, le barrage et toutes les autres tâches connexes.

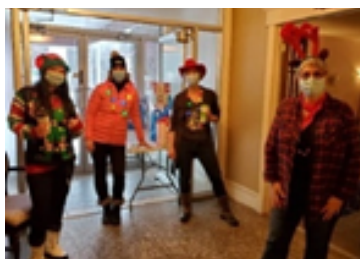
218

familles aidées

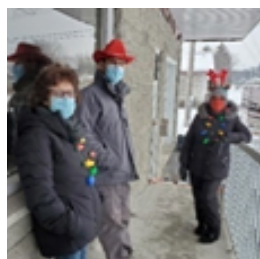
Toutes aides confondues (paniers et bons d'achat), plus précisément **257 adultes et 110 enfants**.



Isabelle Bombardier, directrice générale lors du téléthon du Noël du pauvre



Lorry Bergeron, agente de développement et Geneviève Dubois, mairesse de Nicolet accompagnée de deux bénévoles lors de la distribution des paniers de Noël



Nos bénévoles lors de la distribution des paniers de Noël, dont la bénévole responsable du service, Mme Diane Lampron Lacroix



Trois merveilleux et fidèles bénévoles présents à chaque année lors de la distribution des paniers de Noël

REPAS COMMUNAUTAIRE

Soutien à la communauté et intégration sociale

Les repas communautaires du CABN ont pour objectif d'être rassembleurs et de briser l'isolement des aînés. Cette année marquait les **25 ans** de l'offre de ce service. C'était donc avec une grande tristesse que nous avons annulé cette activité dès la semaine du 15 mars, et ce jusqu'à nouvel ordre, car la pandémie de Covid-19 ne nous permettait pas les rencontres en présentiel. Toutefois, nous espérons reprendre activités le plus rapidement possible, ainsi que le retour de nos charmantes bénévoles responsables de l'activité, toutes âgées de 70 ans et plus.

DÉCLARATION DE REVENUS

Soutien civique et technique

Lors des premières semaines de confinement en mars 2020, le service a été mis sur pause. Heureusement, nous avons pu reprendre ce service en mai 2020 pour terminer la période des impôts 2019 qui s'est terminée en juin 2020.

Autant pour les déclarations de revenus de 2019 que ceux de 2020, nous avons fait face à plusieurs défis de ressources humaines, soit au niveau des employés ou du nombre de bénévoles. Dès le début de la pandémie, nous avons révisé la façon de procéder. En mai 2020, nous avons fait preuve d'ingéniosité en installant un employé dans la fenêtre guillotine de la porte extérieure de notre bureau pour qu'il puisse réceptionner les documents des utilisateurs sans contact direct. Les documents étaient ensuite placés dans des sacs de type "ziploc" et mis en quarantaine pendant au moins 72h avant d'être acheminés au bénévole. Les mêmes stratagèmes étaient appliqués lorsqu'on devait remettre les formulaires aux utilisateurs du service. Une stratégie originale qui a fait ses preuves même si elle demandait plus de temps et d'organisation.



Mikaël Bardier, notre bénévole qui faisait la réception des gens pour les impôts en mars 2021

Déjà, la période des impôts 2020 fut moins chaotique. L'expérience positive acquise lors de la prise de rendez-vous pour l'aide de Noël fut mise à profit et nous avons fonctionné seulement sur rendez-vous pour les impôts de 2020. Cela a facilité la gestion quotidienne du service et nous a permis d'avoir un peu d'aide d'un bénévole pour la réception des demandes.

FAITS SAILLANTS

Nous avons été surpris de noter une baisse de l'utilisation du service par des utilisateurs habitués pour la période 2020. D'ailleurs, nous avons reçu très peu de demandes de personnes ayant reçu l'aide de la PCU. Ce qui nous fait penser que les gens ont décidé de ne pas faire de déclaration cette année ou qu'ils ont utilisés un autre moyen pour les transmettre.

6

bénévoles
impliqués

544

rapports
complétés

568

heures
d'implication

GUIGNOLÉE ET DÉPANNAGE

Soutien à la communauté

Chaque année, nous sollicitons les citoyens-nes et les entreprises de Nicolet par le biais d'une lettre afin d'amasser des fonds pour notre service de dépannage. Les besoins de soutien financier pour l'épicerie, les médicaments, le logement ou toutes autres dépenses nécessaires à la subsistance ont été constamment présents, tout au long de l'année.

Hors pandémie, ce sont 2 bénévoles qui rencontrent directement les demandeurs et évaluent leurs besoins. Avec la crise sanitaire, ce sont les **employés du CABN** qui ont exceptionnellement pris en charge ce service dans son ensemble.

La population de Nicolet a été généreuse et comprenait bien que ce financement nous permettait de venir en aide aux personnes à faibles revenus ayant besoin d'une aide financière de dernier recours. Cette année, nous avons pu venir en aide à **15 personnes, en plus d'une famille de 7 qui a subi un incendie.**

FAITS SAILLANTS

En février 2021, le CABN a orchestré une collecte de fonds et de biens matériels pour 3 familles mises à la rue par un incendie ravageur. Pendant 2 semaines entières, l'équipe a reçu énormément d'appels et de dons, à tel point que leur implication dans ce service était presque à temps plein !

DISTRIBUTION DE MOBILIER / REMISE

Service aux individus

Le CABN effectue chaque année la cueillette et le tri de meubles que nous redonnons gratuitement à un nombre incalculable de personnes dans le besoin. Le service, mis en suspens en mars 2020, a repris grâce à un bénévole de retour à son poste dès le mois de mai. De nouvelles règles ont été mises en place pour respecter les normes sanitaires et pour la protection de tous. Dès la reprise du service, nous avons un grand volume de dons de meuble, certains que nous avons dû refuser par manque d'espace. De plus, n'ayant aucun autre point de dépôt d'ouvert en période de confinement, des dons de vêtements et de jouets se sont accumulés devant les bureaux et l'équipe a dû trouver un moyen de s'en départir, car les friperies étaient inaccessibles à cause de la pandémie.

Plusieurs centaines de personnes ont donc pu profiter de ce service, alors que **4 bénévoles** se sont partagés les tâches de gestion des inventaires et de la cueillette des meubles chez les donateurs à raison de **76 heures** d'implication.

RÉUSSITE SCOLAIRE

Service à la communauté

Grâce à l'apport financier de Centraide Centre-du-Québec et de la Fondation Laure Gaudreault, nous avons pu permettre aux familles en difficulté d'alléger leurs factures lors de la rentrée.

Avec l'arrivée de la Covid, les familles ayant déjà eu recours au service ont été contactées par voie téléphonique, afin d'évaluer leurs besoins. Une collaboration avec la maison Lu-Nid a aidé à faire le repérage des familles dans le besoin. Afin de distribuer l'aide, des rendez-vous ont été fixés aux 30 minutes et chaque demandant recevait un bon d'achat chez Jean Coutu, un sac-cadeau incluant des articles scolaires et du chocolat, ainsi qu'une carte-cadeau d'une valeur de 10\$ chez Korvette.

Ce sont **3 bénévoles** qui ont participé au service offrant au total **4,5 heures** de bénévolat.

Répartition





	Familles	Enfants
TOTAL	23	44

ALLO AMI

Soutien à la communauté

Le service Allo Ami a pour but de sécuriser les personnes en perte d'autonomie et de rassurer leurs proches. Trois appels sont effectués auprès de l'utilisateur-trice à 15 minutes d'intervalle. Si l'utilisateur-trice ne répond pas après ces appels, la personne bénévole contacte la responsable du service. Celle-ci contacte les personnes-ressources et en dernier recours la police. Malheureusement, Allo Ami est peu connu de la population.

Ce service s'adresse aux personnes répondant à au moins un des critères suivants :

-  Personnes vivant seules
-  Personnes âgées
-  Personnes convalescentes
-  Personnes proches aidantes

Recevoir tous les jours, à l'heure prédéterminée, un appel amical et sécurisant d'un bénévole peut faire une différence dans le quotidien de bien des personnes seules. C'est souvent le seul appel que ces personnes reçoivent dans la journée. De plus, les bénévoles peuvent, lors de l'appel, faire penser à la prise de médicaments. **4 personnes** ont utilisé le service cette année et c'est **5 bénévoles** qui ont effectué un total de **1 311 appels** afin d'offrir un premier sourire matinal. C'est donc un total de **65,5 heures** de bénévolat qui ont été réalisées via ce service. Celui-ci est offert 365 jours par année. Quand nous comparons à l'an dernier, nous voyons une baisse des utilisateurs s'expliquant par l'entrée en résidence pour personnes âgées de certains d'entre eux.



APPELS D'AMITIÉ

Soutien à la communauté

En temps de pandémie, notre service de visites d'amitié s'est rapidement transformé en appels d'amitié. Avec les consignes sanitaires, ce service s'adressant aux personnes de 70 ans et plus désirant briser l'isolement et la solitude a dû être repensé. Nous voulions pouvoir répondre au même objectif, tout en respectant les normes sanitaires en vigueur et en veillant à la sécurité de chacun.



Avec la promotion faite par le biais des réseaux sociaux et de la popote roulante, plusieurs nouveaux utilisateurs ont demandé à recevoir des appels d'amitié. Une politique de travail ainsi qu'un code de conduite ont été mis en place pour que les bénévoles soient en mesure de bien cerner le service offert. Ils peuvent alors apporter écoute et chaleur humaine dans la vie des utilisateurs à raison d'un ou deux appels par semaine. Les sujets de conversation étaient divers : la température, la famille, les amis, les passions et à travers le tout, si le bénévole détectait une détresse psychologique, il devait transmettre le dossier au CABN pour assurer un suivi rigoureux. En aucun cas, le service ne peut pallier à un soutien psychologique professionnel.

Une fois la demande de téléphone d'amitié faite, le responsable communique avec les bénévoles et procède à un jumelage. C'est à ce moment que les informations pour rejoindre l'utilisateur sont données et que le bénévole peut faire le premier contact et établir les modalités usuelles. Chaque semaine, le bénévole devait effectuer un résumé des appels et pouvait en tout temps communiquer avec des personnes ressources.

FAITS SAILLANTS

31

utilisateurs
du service

13

bénévoles

454

appels

196

heures
d'implication

ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Soutien civique et technique

À la suite d'une discussion avec la Ville de Nicolet, nous avons passé le flambeau à la ville pour qu'elle reprenne le service d'accueil des nouveaux arrivants. C'est en effet plus logique que ce soit la Ville qui s'occupe de ce dossier. La pandémie aura eu raison de ce service pour le moment.

SOUTIEN AUX ORGANISMES

Bénévolat

À la demande, le CABN est toujours prêt à prêter main-forte aux organismes dans le besoin. C'est ainsi que, comme tous les ans, nous avons soutenu le comité bénévole de Sainte-Perpétue pour l'aide de Noël. Le soutien fut plus important que les années précédentes, compte tenu de la pandémie.

Une aide fut aussi apportée à la municipalité de Ste-Eulalie durant la même période pour soutenir une nouvelle cohorte de bénévoles. Notre agente de développement est allée soutenir et former ceux-ci sur les normes sanitaires en place, afin d'assurer la sécurité de tous.

Finalement, en début de pandémie, De l'aide a été accordée à la Ressource d'aide alimentaire pour la préparation de paniers d'aide. **35 heures d'implication** ont été offertes à l'organisme, par un employé du CABN.

SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

Aide à la rédaction de formulaires

Sans compter le travail quotidien de l'ITMAV, la direction et les employés sont venus en aide à **7 personnes** pour l'aide à la rédaction de formulaires, principalement afin de compléter des demandes d'assurance-emploi, de pension de vieillesse ou de prise de rendez-vous de vaccins Covid. De ce fait, **2 employés et 5 bénévoles** se sont afférés à appeler systématiquement tous nos utilisateurs de services de plus de 65 ans pour les aider et les guider dans la prise de rendez-vous vaccinal.

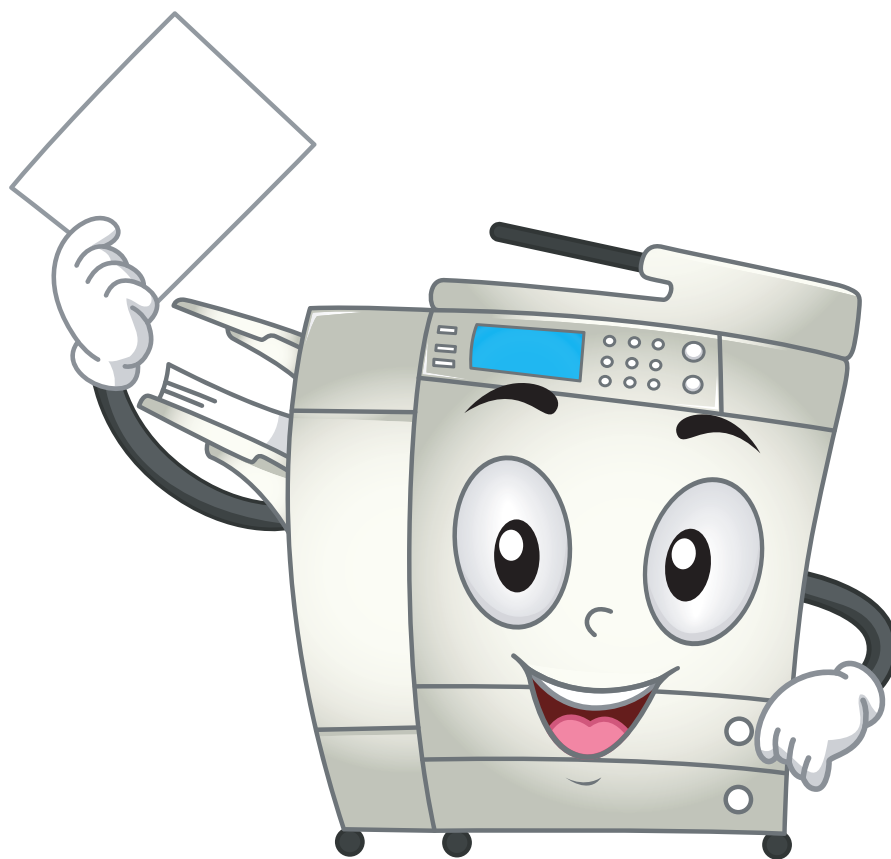
Photocopies et télécopies

Notre photocopieuse est multifonctionnelle et nous en faisons bénéficier la population et nos divers comités. Il est possible de faire acheminer une télécopie ou de numériser des documents moyennant une légère contribution.

La pandémie a augmenté la demande de ce service en raison du télétravail, la population que nous desservons n'ayant pas toujours accès à internet ou à un télécopieur pour faire parvenir des documents à certains intervenants ou professionnels.

Location et prêt de salle

Ce service fut malheureusement mis en pause, compte tenu de la pandémie mondiale.



INITIATIVE DE TRAVAIL DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS VULNÉRABLES (ITMAV)

Depuis 2009, l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) a mis sur pied le programme des initiatives de travail de milieu auprès des personnes aînées en situation de vulnérabilité (ITMAV). Par leur présence dans la communauté, les travailleurs de milieu donnent aux aînés la possibilité d'agir directement sur leurs conditions de vie et de briser leur isolement. Le travailleur de milieu fait le lien entre la personne aînée et les organismes ou services disponibles pour répondre à ses besoins.

Pour sa première année, Alexandre Ayotte a pris la relève de Pamélie Proulx en tant que travailleur (intervenant) de milieu en œuvrant auprès des personnes aînées dans la MRC de Nicolet. Le but est d'améliorer la qualité de vie et de briser l'isolement des personnes de 50 ans et plus. Monsieur Ayotte a pris en charge le rôle de travailleur de milieu à temps partiel de mars à juillet, puis de façon permanente à la suite du départ de madame Proulx au mois d'août 2020. La pandémie a provoqué une baisse marquée des opportunités de repérage, dû à la fermeture des milieux fréquentés par les aînés et de la cessation des activités sociales.

Repérage (nombre de personnes rejointes)

Repérage	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
2019-2020	243	224	152	159	174	212	140	191	150	0 ⁱ	11 ⁱⁱ	0 ⁱⁱⁱ
2020-2021	0	0	0	73 ^{iv}	161	40	88	30	859	0	0	0

ⁱ Congé maladie de Pamélie

ⁱⁱ Congé maladie de Pamélie

ⁱⁱⁱ Début de la pandémie

^{iv} Allègement des mesures l'été

TRAVAILLEURS DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS
 Centre d'action sociale de Nicolet
 Vous vivez des moments difficiles en lien ou non avec COVID-19 ?
 Vous avez des questionnements ?
 Vous connaissez une personne qui aurait besoin d'aide ?

- Service gratuit et confidentiel
- Écoute sans jugement
- Bilan sur les ressources et efforts au besoin
- Soutien et rassure-faible

Pamélie Proulx, Travailleur de milieu auprès des aînés
 Alexandre Ayotte, Travailleur de milieu auprès des aînés

819-293-3881 ou 1-888-993-4841 #4

Publicité

Néanmoins, on constate une **augmentation des accompagnements**, soit **154**, et **42 références** vers des organismes divers. Cela s'explique principalement par la difficulté à rejoindre les personnes hors du réseau habituel à cause des obstacles au repérage, et du fait que les besoins exprimés ont largement été ponctuels.

Le travailleur de milieu a eu des obstacles pour l'établissement de partenariats dû à la fermeture fréquente des milieux, mais également de la difficulté à rejoindre les intervenants concernés qui, souvent, étaient en télétravail. Il a néanmoins su établir des liens avec un bon nombre de ressources locales, notamment les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale en aide à domicile et les résidences pour personnes âgées.

Concertation (nombre de personnes rejointes)

Concertation	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
2019-2020	18	72	46	8	16	61	36	15	11	0 ⁱ	11 ⁱⁱ	3 ⁱⁱⁱ
2020-2021	0	0	1	25 ^{iv}	20	16	23	12	5	0	1	12

ⁱ Congé maladie de Pamélie

ⁱⁱ Congé maladie de Pamélie

ⁱⁱⁱ Début de la pandémie

^{iv} Allègement des mesures l'été

ACTIVITÉS COLLECTIVES RÉALISÉES

Projet de lettres

Afin de rejoindre les personnes âgées isolées dans un contexte de pandémie, avec un accès aux résidences très limité, le travailleur de milieu a sollicité l'aide de bénévoles du CABN et des enfants de la garderie du Faubourg, afin d'offrir des lettres manuscrites et des dessins aux aînés.

9 milieux, soit la résidence Jeanne L'Archevêque, du Faubourg, St-Joseph, Chambertin, le Centre d'Hébergement Nicolet, la Villa St-Charles, l'Office Municipale d'Habitation du Bocage et le CHSLD de Nicolet ont permis la distribution de ces lettres, totalisant **722 personnes** rejointes. **204 cartes** avec les informations de l'ITMAV ont été distribuées par la même occasion.

Ce projet a d'ailleurs permis d'établir des liens plus serrés avec les milieux concernés et a mis le travailleur de milieu en contact avec divers responsables, permettant des partenariats divers en vue de la prochaine année financière. Ce projet d'envergure a nécessité l'implication de **24 bénévoles adultes et une vingtaine d'enfants** pour un total de près de **22 heures** de bénévolat !



Livraison de la "poste anonyme" par Alexandre Ayotte, travailleur de milieu.

Adaptation à la pandémie

Avec l'apprentissage de son rôle dès son entrée en fonction à temps partiel en février, le travailleur de milieu a dû composer avec un contexte complexe pour la prise de contact directe. Il a été nécessaire d'adapter ses approches pour rejoindre les personnes âgées vulnérables, incluant le projet de lettres nommé ci-haut.

On parle alors de **181 interventions téléphoniques** et de la participation à certaines activités du CABN pour rejoindre la population concernée par son mandat. Le travailleur de milieu a d'ailleurs fait la réception de la documentation pour les impôts, ce qui lui a permis de joindre **une quarantaine de personnes**, menant à 2 suivis et références.

Appels rassurants de l'École Nationale de Police du Québec (en collaboration avec la MRC Nicolet-Yamaska)

Lors de la première vague de la Covid-19 en avril 2020, des employés de l'École Nationale de Police du Québec (ENPQ) sont entrés en contact avec le CABN afin d'effectuer des appels systématiques à tous les résidents de 50 ans et plus du territoire desservi par l'organisme.

Dans un premier temps, le but de ces appels était de s'assurer que les aînés étaient en sécurité, malgré l'isolement subi par le confinement. Par la suite, l'interlocuteur ouvrait la discussion et orientait les personnes qui le désiraient vers les ressources du CABN, particulièrement vers les services de l'ITMAV.

Alphabétisation et comité de participants

Afin de permettre à l'ITMAV de faire du repérage, l'organisme Ludolettre a invité le travailleur du milieu à différentes activités, voire à certaines animations, pour le présenter et permettre la création de liens avec les aînés présents, en lui fournissant un espace pour présenter ses services. Le contexte a permis à l'ITMAV de se joindre à 2 rencontres, permettant ainsi la prise de contact avec **11 personnes différentes**, 9 femmes et 2 hommes, ainsi que la discussion et la distribution d'une carte concernant la maltraitance budgétaire.

Distribution pour la Semaine pour la sécurité des aînés

En partenariat avec la Table de concertation des aînés du Centre-du-Québec, il y a eu la **distribution de 18 sacs** en lien avec la semaine de la sécurité des aînés, soit le 11 novembre 2020. L'objectif était de sensibiliser les personnes concernées, particulièrement celles vivant seules, aux enjeux particuliers des personnes aînées et d'augmenter la visibilité de l'intervenant par sa participation active.






L'initiative aura permis de joindre 18 femmes et de faire la distribution de **18 cartes et dépliants** sur les services du travailleur de milieu en plus des informations et articles sanitaires déjà présents dans les sacs.

Affiches

L'affichage était interdit en début d'année compte tenu de la crainte en lien avec la manipulation de matériel et les règles sanitaires. Toutefois, l'intervenant a profité de l'assouplissement des restrictions durant l'été pour faire la promotion des services offerts avec la distribution de **122 dépliants, 218 cartes et 28 affiches**.

Formations

Afin de parfaire ses connaissances et mieux intervenir auprès de la population cible, l'intervenant a participé aux **5 formations** suivantes :

-  Aider sans se brûler
-  Accompagner les proches aidants en contexte de deuil
-  Préciser ses limites
-  Discours intérieur du proche aidant
-  Rejoindre, comprendre et accompagner des personnes aînées isolées socialement

Il est aussi à noter que certaines statistiques sont à la baisse, car le travailleur de milieu n'a pu être formé que le 25 juin 2020 sur l'entrée de données et qu'il a entamé des contacts et interventions seulement en mars 2021.

COLLABORATIONS

Il y a un adage souvent repris dans le milieu communautaire qui dit : «Seul on va plus vite, mais ensemble, on va plus loin!». Pour le CABN, cet adage est important et nous pousse à vouloir nous impliquer avec et pour notre communauté. Que ce soit par l'échange de services, de bénévoles ou de temps, les employés et les bénévoles du CABN sont souvent appelés à être impliqués dans la réalisation non seulement des missions de diverses organisations, mais aussi à l'amélioration de la qualité de vie des gens de son territoire.

Corporation de développement communautaire Nicolet-Yamaska (CDCNY)

La CDC Nicolet-Yamaska est un regroupement multisectoriel local pour les organismes communautaires autonomes. Elle compte également parmi ses membres des entreprises d'économie sociale et des associations sociales. La directrice siège sur le conseil d'administration et assiste aux différentes réunions regroupant les organismes membres, que ce soit pour les déjeuners thématiques ou la Table de développement communautaire autonome, le CABN essaie d'être le plus présent possible aux rencontres de la CDCNY.

Cette année, le Conseil d'administration s'est rencontré **9 fois**, en plus de **4 rencontres avec de l'équipe de travail**. La directrice générale du CABN a occupé le rôle de direction intérimaire du projet de la Carotte joyeuse jusqu'à l'embauche d'une nouvelle direction générale en mai 2020. Afin de bien orienter la nouvelle direction générale de la CDCNY et d'assurer une belle entrée en poste, elle a participé à une rencontre d'intégration. À ce jour, la directrice générale siège toujours sur le Conseil d'administration à titre de secrétaire-trésorière.

En tant que membre de la CDCNY, la directrice générale a participé à l'**AGA** de l'organisation, ainsi qu'à **3 déjeuners de réseautage** sur des thèmes en lien avec le milieu communautaire. Ces déjeuners sont des rencontres dans lesquelles les directions et les coordinations d'organismes peuvent échanger sur des sujets précis déterminés selon leurs besoins. Ces échanges favorisent le partage de connaissances et l'application de meilleures pratiques.

Finalement, la directrice a participé à **4 rencontres** de la Table de développement communautaire autonome (TDCA).

Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)

La FCABQ est un organisme à but non lucratif qui regroupe 113 CAB présents presque partout au Québec. Lors de la dernière année, la directrice a assisté à **5 rencontres**, dont une pour planifier l'organisation du colloque qui aura lieu en 2022 au Centre-du-Québec, sur lequel la directrice générale du CABN est impliquée. La DG a aussi participé à l'**AGA** de l'organisme. La FCABQ a su être très proactive dans la crise de la Covid-19 en créant des liens avec les divers ministères. Dès le début de la crise, les CAB ont été parties prenantes des services essentiels et la FCABQ a su faire entendre nos revendications.

Regroupement des centres d'action bénévoles 04-17 (RCAB 04-17)

Le RCAB 04-17 regroupe 14 centres d'action bénévole de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Cette année, la directrice générale a participé à **10 rencontres** par visioconférence concernant, notamment, la crise sanitaire et les réalités vécues en cette période. De plus, représentant la RCAB 04-17 sur le CA de la TROC, la directrice générale a participé à **une rencontre** conjointe avec divers organismes (TROC, CIUSSS, CAB) pour discuter de la possibilité de devancer la vaccination des bénévoles pour la reprise graduelle de l'accompagnement-transport, notamment.

Ville de Nicolet

La collaboration avec la Ville de Nicolet fut **exceptionnelle et primordiale** cette année. En effet, la ville a fourni énormément d'aide matérielle et technique en lien avec les défis de la pandémie. La ville a également prêté main-forte aux activités de collecte de fonds pour Noël en récoltant des denrées et en faisant don des sommes amassées lors des activités de patinage libre en plus de fournir des salles pour la préparation des sacs de popote roulante. De plus, la Ville nous a également fourni un abri de type chapiteau pour nous permettre d'organiser une petite épluchette de blé d'Inde avec nos bénévoles toujours en actions à l'été 2020.

Table régionale des organismes communautaires Mauricie et Centre-du-Québec (TROC MCQ)

La Table régionale des organismes communautaires en santé et services sociaux du Centre-du-Québec et de la Mauricie a comme mission de regrouper les organismes communautaires et bénévoles œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux des régions du Centre-du-Québec et de la Mauricie. Cette année, la direction du CABN est co-présidente du regroupement, ce qui demande plus de temps d'implication pour les rencontres du conseil exécutif (CE). Dans l'ensemble, elle a participé à **5 rencontres régulières du CA et 17 rencontres du CE** en plus d'être disponible pour certaines rencontres ponctuelles.

Municipalité régionale du comté Nicolet-Yamaska (MRCNY)

La MRC Nicolet-Yamaska connaît bien la réalité des OBNL. Forts de leur présence dans le milieu, ils ont à cœur le travail pour la collectivité. Dès le début de la pandémie, une cellule de crise pour l'aide alimentaire s'est créée pour la mise en place d'actions concrètes et structurantes, au moyen de **11 rencontres**. Cette cellule de crise rassemblait divers intervenants en sécurité alimentaire en plus du directeur général de la MRC et de la directrice des services à la communauté de la Ville de Nicolet. Ces rencontres nous ont permis de se renseigner, se concerter et se mobiliser dans un des moments les plus incertains de la pandémie, soit d'avril à juillet 2020. La cellule fût d'une grande aide sur plusieurs aspects, entre autres par la mise à disposition par la MRC et de la Ville de Nicolet, de certaines ressources humaines pour pallier la surcharge de travail que connaissait le CABN.

Durant l'été, une levée de fond, conjointement avec Desjardins, a vu le jour sous le thème du cœur à l'achat dont les revenus ont été divisés entre les groupes communautaires offrant l'aide alimentaire.

De plus, un projet conjoint impliquant l'ENPQ, la MRC et le CABN a également été créé afin de vérifier comment les aînés vivaient le confinement et de promouvoir les services du CABN, par le biais d'appels téléphoniques. À la suite des appels effectués par les employés du ENPQ, les aînés sont référés au CABN pour recevoir des services. Ce projet cumule **500 heures** de bénévolat effectuées par **14 bénévoles**.

Finalement, afin de faire la promotion des services du CABN pour les aînés, la MRC a mis en place **2 campagnes de publipostage** et a diffusé des publicités dans les médias locaux, ce qui a augmenté l'achalandage de la popote roulante.

Pôle de l'économie sociale Centre-du-Québec

Le Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec est un regroupement d'entreprises et d'acteurs de soutien voué à maximiser la contribution de l'économie sociale au développement des collectivités. Il participe, à l'instar de tous les autres pôles d'économie sociale du Québec, à la promotion du modèle d'affaires collectif et à la réalisation d'actions de soutien au développement entrepreneurial. Il est également un lieu d'arrimage et d'interface entre le gouvernement et les milieux.

La direction a participé cette année à **une communauté de pratique** « femmes en gestion » chapeauté par ce Pôle. Cette communauté de pratique se veut une table d'échanges sur les enjeux que vivent les femmes qui ont des responsabilités de gestion d'organismes communautaires ou d'entreprises d'économie sociale. Elle regroupe Culture Centre-du-Québec, la Table des femmes CDQ, l'APDI, l'ORAPE, la CDC de l'Érable, la SPA de Victoriaville, Pivot Centre-du-Québec ainsi que le CABN.

De cette collaboration découle la participation à une formation « Coaching de gestion / Développer le courage managérial » d'une durée de **12 heures**, offerte par une coach certifiée.





Association des personnes handicapées de Nicolet (APH)

Afin de remercier nos précieux bénévoles, l'Association des personnes handicapées de Nicolet a fait faire à ses participants des ornements d'arbres de Noël en forme de bonhommes de neige qui ont été remis aux employés et bénévoles du CABN.

REPRÉSENTATION ET MOBILISATION

Il est essentiel pour une organisation comme la nôtre de participer aux diverses tables et activités organisées par nos partenaires et ainsi représenter non seulement le CABN, mais aussi l'implication bénévole et le développement communautaire dans son ensemble. Toutefois, en temps de pandémie, la représentation n'était pas dans notre liste de priorités.

À des fins de représentation, nous avons par ailleurs participé à diverses activités, telles que :

-  Assemblée générale annuelle
-  Rencontres de concertation et de mobilisation
-  Webinaires
-  Présentation de différents plans d'action de nos partenaires

MOBILISATION

Campagne CA\$\$\$H - #Haussez le financement

En 2017, la campagne CA\$\$\$H est née du besoin exprimé par la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles (TRPOCB) et de ses membres de porter des revendications visant spécifiquement l'amélioration substantielle du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) et de son financement.

En mars 2021, le CABN a participé à l'action de visibilité qui a eu lieu sur les réseaux sociaux. Comme en 2020, l'action demandait aux organismes communautaires en santé et services sociaux de publier une photo d'équipe avec le financement nécessaire à la réalisation de leur mission. Le CABN a participé à cette mobilisation et demandait au PSOC un rehaussement de 393 239\$ de plus pour 2021-2022.



Logo de la campagne CA\$\$\$H



Valérie Cinq-Mars, Isabelle Bombardier et Cintia Proulx St-Germain se mobilisent lors de la campagne CA\$\$\$H!

CONTRIBUTION À LA COMMUNAUTÉ ET PROMOTION DE L'ORGANISME

Contribution à la communauté

La solidarité, synonyme d'entraide, d'union et de coopération, fut certainement le phare qui nous a guidé à travers cette année bien spéciale. En temps de pandémie, une forte solidarité s'est renforcée au sein de notre organisme ainsi qu'avec nos partenaires et même plusieurs commerçants bien présents. Nous avons d'ailleurs été surpris par la **quantité énorme de dons** offerts par des entreprises privées et l'aide que ces dons nous ont apportés.

Nous soulignons par la présente, l'aide apportée par la communauté, dont font partie le salon funéraire J.N. Rousseau, IGA Clément, Pharmacie Jean Coutu, Familiprix, Uniprix, Fleuriste Savard, Traiteur Richard Côté, Les délices du centre-ville, La Flûte à bec et Les gâteaux artistiques Annie Auger. Par ailleurs, la Ville de Nicolet, la MRC Nicolet-Yamaska et le député provincial ont fait preuve d'une forte solidarité et apporté une aide aux moments opportuns.

Promotion et visibilité du CABN

Notre page Facebook compte **737 abonnés**, soit près du double de l'année dernière et **671 « j'aime »** sur la page du CABN! Nos publications pour l'année se dénombrent à 201 et les deux plus populaires ont rejoint autour de **7000 personnes** ! En moyenne, ce sont **286 individus** qui sont rejoints par les publications. C'est une excellente nouvelle, sachant que nous avons utilisé Facebook pour rejoindre nos membres, nos utilisateurs et nos donateurs!

Durant l'année, il y a eu beaucoup de sollicitation pour des entrevues dans divers types de médias. Lorsqu'il était question de communautaire sur la Rive-Sud, le CABN était sollicité comme interlocuteur.

De plus, un investissement important a été fait au niveau de la publicité cette année, ce qui a été bénéfique pour le CABN.

Finalement, le Noël du pauvre a apporté une grande visibilité grâce à la campagne innovante mise en place pour l'occasion.

GOVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Bien évidemment, dans le contexte pandémique et avec l'arrivée des normes sanitaires strictes, la vie associative a généré plusieurs défis. Nous avons toutefois maintenu le lien avec nos membres par le biais d'appels, l'envoi de cartes de fête et la publication de messages Facebook. Cependant, nous voyons rapidement une désolidarisation s'expliquant par le fait que nos membres sont nos bénévoles et qu'il est difficile d'user de leurs services avec la distanciation sociale. Les membres étant majoritairement des personnes âgées, l'année fut assez difficile pour certains.

La missive

La Missive est le journal interne qui existe depuis 1990. Il se veut un moyen de communication entre le CABN et ses bénévoles. Cette année, par manque de temps, il a été **publié seulement 2 fois**, toujours dans le but de transmettre l'information sur nos services, nos activités et nos collaborations aux bénévoles. Nos lecteurs et lectrices peuvent également se renseigner sur les différentes activités qui se passent dans les localités voisines et les besoins au niveau du bénévolat.

Déjeuner de la rentrée

Cette activité n'a pas eu lieu dû à la pandémie de la Covid-19.

Nous avons cependant organisé une épiluchette de blé d'Inde avec la dizaine de bénévoles actifs dans les services très sollicités comme la popote roulante et l'accompagnement transport à l'été 2020. Cela nous a permis de les remercier et de passer un peu de temps en leur compagnie.

Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale n'a pu avoir lieu, compte tenu des normes sanitaires en place et des difficultés liées à l'utilisation des appareils électroniques par certains de nos membres plus âgés.

Membres du conseil d'administration

Notre organisme tient à remercier chaleureusement ses administratrices et administrateurs bénévoles.

Nous saluons :

Lise Lefèvre, retraitée, présidente

André Lacroix, retraité, trésorier

Lucie Bellemare, retraitée, secrétaire

Hélène Langis, travailleuse autonome, administratrice

Pierre Letendre, retraité, administrateur

Sr Marie-Reine Servant, religieuse, administratrice

Monique Rousseau, retraitée, administratrice

Le conseil d'administration s'est rencontré à **4 reprises** en plus d'accumuler les échanges par courrier électronique. L'ensemble des membres du conseil a été en mesure de soutenir la direction générale du CABN par son incroyable capacité de prendre les décisions parfois dans un temps restreint, résultat des défis générés par la pandémie. Dans l'ensemble, ce sont **7 bénévoles** qui accomplissent un travail irréprochable au moyen de **119 heures d'implication** au courant de l'année. Ce sont certainement des bénévoles solidaires et dévoués pour le CABN !



GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Nous tenons à souligner le travail acharné de notre équipe.

Nous saluons :

Isabelle Bombardier, Directrice générale

Nathalie Young, Coordonnatrice des services aux individus et du maintien à domicile

France Grenon, Agente de développement (en congé de maladie toute l'année)

Pamélie Proulx, Intervenante du milieu pour le projet ITMAV et agente de développement par intérim (jusqu'en septembre 2021)

Alexandre Ayotte, Intervenant du milieu pour le projet ITMAV

Cintia Proulx St-Germain, Agente de bureau (depuis septembre 2021)

Lorry Bergeron, Agente de développement et de communication (septembre 2020 à décembre 2020)

Valérie Cinq-Mars, Adjointe administrative à contrat (depuis octobre 2020)

L'année n'a pas été de tout repos pour l'équipe permanente, qui a su gérer malgré tout une surcharge constante de travail accentuée par la pandémie, l'absence d'une collègue blessée, d'une autre en congé maladie prolongé, l'intégration des diverses personnes embauchées, les rencontres d'équipes et bien plus. Cette année fut excessivement imposante et remplie de défis de toutes sortes. La démoralisation par moment, le besoin de tout réinventer, l'ensemble des coups durs et le manque de repères étaient sur toutes les lèvres. **Ce fut une année éreintante !**

Durant l'année sous le joug du coronavirus, les employés ont fait face à une augmentation des heures de travail, à raison de **2,5 heures supplémentaires par semaine** (32,5h à 35h), au besoin de pallier le manque criant de bénévoles, au congé de maladie d'un membre de notre équipe, à une surcharge de travail et au manque de financement.



Une partie de l'équipe de travail en mai 2021: Alexandre Ayotte, Valérie Cinq-Mars, Isabelle Bombardier, Cintia Proulx-St-Germain et Angéline Le Sage (en place depuis mai 2021)

De plus, le départ en congé de maladie de notre agente de développement a chamboulé l'organisation, mais toute l'équipe s'est retroussée les manches et plusieurs projets ont été pris en charge par les autres employés. Sous son aile, Mme Grenon portait plusieurs dossiers de taille incluant les repas communautaires, les impôts, la promotion de l'action bénévole, ainsi que le Noël du pauvre et l'aide de Noël.

Il va sans dire qu'à certains moments de l'année, l'aide financière d'urgence offerte par le gouvernement (PCU) semblait plus alléchante, si on compare avec la charge élevée de travail au bureau et le salaire que chacun en retire. De plus, entre juillet et septembre, la décision de ne pas fermer le CABN pour les vacances estivales a été prise due à la forte demande de service des utilisateurs. Cette décision a demandé beaucoup d'énergie supplémentaire à l'équipe déjà épuisée.

C'est toutefois avec brio que notre équipe a surmonté les moments difficiles avec débrouillardise, résilience, solidarité, courage et rigueur! Leur entraide constante a permis la dédramatisation de la situation et a accentué leur sentiment d'appartenance à l'équipe. De plus, l'embauche de Cintia comme agente de bureau et l'aide que nous a apporté Valérie en tant qu'adjointe administrative fut une bénédiction! Nous sommes fiers de notre équipe et des défis relevés tout au long de l'année!

Soutien à la permanence

L'aide précieuse apportée par les bénévoles du CABN est depuis toujours grandement appréciée. Avec le contexte de la dernière année, l'âge de nos bénévoles qui se situe **en moyenne à 70 ans et plus** a été une contrainte majeure. Ainsi, pour des raisons de distanciation et de protection, aucun d'entre eux n'est venu aider aux tâches administratives à l'interne. Toutefois, certaines dames ont fait de la correction de documents et de la préparation de courriers.







Quelques travaux d'entretien ont également été effectués et de l'aide technique fut apportée par Sr Mirielle Pellerin, une fidèle bénévole à la comptabilité sans qui, parfois, le travail serait bien ardu!

Dans l'ensemble, ce sont **14 bénévoles** qui ont offert de l'aide pour un total de **75h de bénévolat**. Un comparatif désolant en comparaison à l'année dernière où l'on comptabilisait 1 293 heures de bénévolat. Cette baisse drastique s'explique aisément par l'arrivée de la pandémie et les normes sanitaires mises en place.

Par chance, l'embauche d'une agente de bureau a grandement aidé à maintenir un service efficace et à rattraper les heures perdues, mais le soutien financier accordé pour cette ressource indispensable n'est malheureusement pas récurrent.

Formation du personnel

La formation du personnel est un élément clé de la réussite qui parfois est délaissée au profit du travail quotidien. Malgré tout, nos employés ont pu réaliser quelques formations ayant certainement apporté un plus à leurs bagages personnel et professionnel. Voici la liste des formations complétées :

-  Collecte de fonds, 2 personnes
-  Sollicitation 100% virtuelle, 2 personnes
-  Gestion du temps et des priorités, 1 personne
-  Comment gérer des bénévoles, 1 personne
-  Comment apprendre à dire non, 1 personne
-  Nouvelle base de données, 3 personnes

EXTRAS

Covid-19

En mai 2020, la campagne « Solidarité masquée » a vu le jour en collaboration avec Biondi design. L'objectif est d'offrir aux personnes vulnérables et à faible revenu, un accès gratuit à des masques de protection et aux personnes ayant les capacités financières de contribuer et ainsi devenir bienfaiteur anonyme.

Ce sont **111 masques de protection** qui ont été distribués par le biais de l'aide alimentaire, de Ludolettre et de nos divers services offerts.



Publicité pour la campagne « Solidarité masquée »

Les p'tites commissions du CABN

C'est pendant le premier confinement que le service « Les p'tites commissions du CABN » avait pris forme afin de répondre aux besoins des aînés confinés. Ce nouveau service s'adressait particulièrement aux aînés de 70 ans et plus ainsi qu'à toutes les personnes en quarantaine, dans le but de donner suite aux mesures d'urgence en vigueur.

En aucun cas ce service ne remplaçait les livraisons d'épicerie et/ou de médicaments déjà disponibles. Il était plutôt un complément de l'offre externe déjà instaurée pour les petits achats entre deux commandes massives. Ce projet requérait l'implication de **4 bénévoles**, totalisant **16 heures d'implication**.



Publicité pour le nouveau service « Les p'tites commissions du CABN »

Prise de rendez-vous pour la vaccination

Ce sont **5 bénévoles** et **2 employés** qui ont effectué **387 appels** aux utilisateurs de services concernant la vaccination Covid-19. Dans l'ensemble, **46 rendez-vous pour la vaccination** ont été pris, totalisant **85 heures** d'implication bénévole.

Mise en place de politiques

En lien avec les mesures sanitaires, plusieurs politiques ont été mises en place, dont un plan de déconfinement. Il y a eu énormément de sensibilisation faite auprès de nos bénévoles et des utilisateurs de services.

Café-atelier le Hangar d'Elzéar

Ce nouveau projet a été mis sur pause compte tenu de la pandémie, mais sera de retour dès que possible!



SYNTHÈSE

1ER AVRIL 2020 AU
31 MARS 2021

86

membres actifs
en date du 31 mars 2021

Nombre d'utilisateurs-trices différents pour tous les services aux individus

	2018-2019	2019-2020	2020-2021
TOTAL	861	878	891

Cette année, compte tenu de la pandémie, aucune activité avec le grand public n'a eu lieu. C'est donc par le publipostage que **23 000 personnes** ont été rejointes. Le travailleur de milieu a rejoint plus de **1 250 personnes** par le repérage effectué, par la visibilité du téléthon du Noël du pauvre et grâce à diverses entrevues menées par la directrice générale. Les seuls participants que nous pouvons compiler sont ceux qui ont utilisé les services offerts, dû à l'absence d'activités autres.

Nombre total d'heures de bénévolat pour tous les services offerts par le CABN en 2020-2021

Champs d'action	Nombre de bénévoles impliqués	Nombre d'heures de bénévolat
Développement de l'action bénévole	22	44 h
Soutien à la communauté	120	4 475,20 h
Gouvernance et vie associative	21	194 h
Total	163	4 772,50 h

CONCLUSION

Il va sans dire que cette année fut pleine de rebondissements, de nouveaux défis et de revirements de situation. La pandémie aura eu raison de plusieurs services et activités, mais certainement pas du Centre d'action bénévole de Nicolet qui a su se serrer les coudes. C'est grâce à leur travail acharné et à leur grande solidarité que les employés et les bénévoles ont pu voguer à travers les flots tumultueux de la pandémie, tel un navire en pleine tempête. Les différentes mesures mises en place, ainsi que les réorganisations constantes ont su mener l'ensemble de l'équipage à bon port. Ce sont les besoins de venir en aide à la communauté et d'être solidaires malgré tous les défis liés au coronavirus qui ont été le phare pour nous guider à travers la brume. Cette tempête connaît maintenant une accalmie et la houle diminue quelque peu pour nous permettre de voir l'horizon une fois de plus. Nous discernons au loin de nouveaux projets, la mise en place d'efforts communs pour une consolidation de notre communauté.

Le CABN est fier de son équipe de travail et de ses bénévoles qui ont su être solidaires, s'entraider, s'encourager et mettre leurs efforts en commun. C'est certainement plus forts, plus expérimentés et plus motivés que jamais que nous pouvons continuer à offrir nos services et à venir en aide à ceux qui en ont besoin.

Un énorme merci à tous ceux qui ont contribué à la réussite de l'année 2020-2021.

Merci, du fond du cœur!



Centre d'action bénévole
de Nicolet

Merci !

Centre d'action bénévole de Nicolet
207 Rue du Frère Dominique, Nicolet, QC J3T 1K6
(819) 293-4841

