

RAPPORT ANNUEL

2022

2023



Au cœur de sa communauté depuis 46 ans.

SOMMAIRE

2/Introduction et critères de l'action communautaire autonome

3/Mot de la présidente

4/Mot de la directrice générale

5/Profil de l'organisme

7/Services

7-Promotion de l'action bénévole

8-Accompagnement-transport

12-Popote roulante

15-Aide de Noël (Noël du pauvre, panier de Noël et grande collecte)

21-Déclaration de revenus

22-Guignolée et dépannage

23-Distribution de mobilier – remise

24-Allo-Ami

25-Appels et visites d'amitié

26-Soutien aux organismes et à la communauté

27/Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)

30/Hangar d'Elzéar – Atelier d'ébénisterie communautaire

33/Collaborations

36/Représentation et mobilisation

37/Contribution de la communauté et promotion de l'organisme

39/Gouvernance et vie associative

41/Gestion des ressources humaines

43/Soutien à la permanence

44/Extras

45/Synthèse

46/ Conclusion

INTRODUCTION

Avez-vous déjà fait un rêve où vous courriez vers une destination, mais peu importe la vitesse à laquelle vous courriez ou l'effort que vous y mettiez, vous n'y arriviez jamais ?

Travailler dans le milieu communautaire donne parfois cette impression... En effet, peu importe l'effort que l'on met tous les jours, on peut avoir l'impression qu'on n'arrive jamais à résoudre tous les problèmes, répondre à tous les besoins et accomplir tout ce qu'on voudrait accomplir...

Heureusement, une fois par année, on s'arrête quelques instants pour regarder en arrière et constater le travail accompli. Et c'est à ce moment-là qu'on réalise tout le chemin qu'on a parcouru ; toutes les personnes qu'on a réussi à aider, toutes les personnes qui s'impliquent aussi et qui nous aident à avancer.

Au fil des pages, nous souhaitons vous amener avec nous pour vous faire découvrir le Centre d'action bénévole de Nicolet à travers son équipe de travail, ses bénévoles et ses utilisateurs. Vous verrez nos succès, nos difficultés et surtout, nous l'espérons, vous verrez l'importance fondamentale en tant que société, de supporter l'action communautaire autonome pour solidifier le filet social.

Les critères de l'action communautaire autonome



Avoir le statut d'un organisme à but non lucratif;



Être enraciné dans sa communauté;



Entretenir une vie associative et démocratique;



Être libre de déterminer sa mission, ses orientations, ses approches et ses pratiques.



Avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté;



Poursuivre une mission sociale propre à l'organisme qui favorise la transformation sociale;



Faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges axées sur la globalité des situations problématiques abordées;



Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public.

Dans chaque section, vous verrez les icônes correspondant aux critères de l'ACA!

MOT DE LA PRÉSIDENTE



Bonjour à vous tous,

C'est avec fierté que nous terminons une autre année de loyaux services! Dans ce rapport, vous constaterez avec plaisir la qualité des services qu'on nous avons offerts dans la communauté. Vous verrez également que 2022-2023 était encore une fois une année bien remplie. Le contexte socio-économique, les difficultés d'avoir un financement à la hauteur des besoins, la pénurie de main-d'œuvre et les conséquences de trois années de pandémie n'ont pas facilité la tâche à l'équipe de travail et aux bénévoles. Heureusement, nous avons su travailler en équipe et surmonter les obstacles!

Je tiens d'ailleurs à remercier et féliciter l'équipe de travail, les membres du CA et nombreux bénévoles pour leur investissement, leur motivation, pour tout leur travail au quotidien pour aider les gens de notre communauté. Je suis présidente du CA et bénévole depuis maintenant plusieurs années et je suis toujours aussi impressionnée par tout ce qu'on arrive à accomplir!

Encore MERCI !

A handwritten signature in blue ink that reads "Lise Lefèvre".

Lise Lefèvre



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Chers membres,

J'ai envie d'être franche avec vous. Chaque année, lorsque vient le moment d'écrire mon mot de la direction pour le rapport d'activité, j'ai l'impression de répéter les mêmes choses. Le besoin criant de financement et le besoin urgent de recruter des bénévoles pour réussir à répondre à tous les besoins exprimés sur notre territoire. Je parle aussi de la fatigue et de la surcharge de travail des employés et de certains bénévoles.

Tout ça est toujours vrai et a, encore une fois, été présent au cours de la dernière année.

Mais l'exceptionnel aussi a été présent!

Je parle du grand cœur de ceux et celles qui s'investissent. Je parle de la solidarité et de la résilience de l'équipe de travail. Je parle du soutien et de la confiance du conseil d'administration. Je parle de l'amour présent dans tous les services offerts au CABN. Cet amour de l'humain qui s'exprime par un don de soi plus grand que les difficultés!

« Si le bénévolat n'est pas payé, ce n'est pas parce qu'il ne vaut rien, c'est qu'il n'a pas de prix! »

Sherry Anderson, sociologue et autrice

Aucune somme d'argent ne peut égaler la générosité, l'altruisme, le dévouement et le grand cœur de nos bénévoles! Ils ont été présents pour nous aider à maintenir des services essentiels pour des centaines d'ainés avec, entre autres, la Popote roulante, Allo-Ami ou l'Accompagnement-transport. Ils ont été présents pour soutenir des centaines de gens qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité avec l'aide de Noël, les déclarations de revenus ou la remise de meubles usagés. Ils ont été présents pour démarrer et mettre en place un projet qui dépasse tout ce qu'on pouvait imaginer avec notre « Hangar d'Elzéar ». Ils ont même été présents pour soutenir l'équipe de travail avec l'administration qu'entraîne la panoplie de services offerts par le CABN!

Chaque année, je suis éblouie de constater ce que ces femmes et ces hommes accomplissent jour après jour avec une seule envie, aider leurs prochains sans rien demander en retour, comme s'ils étaient de la famille... et c'est ce qu'on est au CABN, une famille!

Merci d'en faire partie!

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 CAB de Nicolet, le bénévolat est un instrument de développement personnel, social et est 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.

Histoire

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 est né le Centre d'action bénévole de Nicolet, le 19 mars 1977.

Territoire desservi

Le CABN dessert un vaste territoire. Les bénévoles répondent aux besoins de leur milieu en collaboration avec le Centre.



Municipalités	Population
Aston-Jonction	441
Grand St-Esprit	491
Nicolet	8 510
St-Célestin, village et paroisse	1 558
Ste-Eulalie	1 007
Ste-Monique	518
Ste-Perpétue	979
St-Léonard-d'Aston	2 570
St-Wenceslas	1 221
Total	17 295

Période d'ouverture à la communauté

L'horaire de 2022-2023 était de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h.

L'accueil des gens en personne ou par téléphone se fait par l'ensemble de l'équipe de travail selon les besoins des personnes.

Note de l'équipe:

*En tant qu'organisme bien connu sur notre territoire, nous recevons **chaque semaine** (en plus des demandes en lien avec nos services) **des dizaines d'appels ou de visites pour différents besoins**. Nous orientons alors les gens vers les bonnes ressources.*

Le bureau a fermé ses portes pour quatre semaines entre la mi-juillet et la mi-août et deux semaines durant les vacances de Noël. Pour un total de 46 semaines d'ouverture. Cependant, le service Allo-Ami est toujours disponible 365 jours par année grâce à nos merveilleux bénévoles.

La structure de l'organisme

Assemblée générale annuelle

Conseil d'administration

Direction générale

Développement de l'action bénévole et communautaire

- Promotion de l'action bénévole
- Soutien aux bénévoles

Soutien à la communauté

- Service aux individus
- Soutien aux organismes

Équipe de travail

Gouvernance et vie associative

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



SERVICES

Promotion de l'action bénévole

Semaine de l'action bénévole 2022 - 24 au 30 avril 2022

Avec le thème « Bénévolat change la vie! », la semaine de l'action bénévole vise à saluer et à reconnaître les millions de bénévoles qui s'investissent chaque année dans leur communauté partout au Québec. Pour l'occasion, le Centre d'action bénévole de la MRC de Bécancour, le Centre d'action bénévole de Nicolet et le Centre d'action bénévole du Lac Saint-Pierre ont organisé conjointement un concours pour les bénévoles, peu importe le secteur d'activité où la personne fait son bénévolat. Les gens étaient invités à soumettre leur candidature ou la candidature d'une personne de leur entourage engagée au sein de la communauté et courir la chance de gagner un des prix de participation par Panier local et par l'Auberge Godefroy. Ce concours nous a permis de recevoir et partager plusieurs témoignages de bénévoles qui s'investissent partout sur nos territoires. Ce fut aussi une belle occasion de collaborer avec deux autres CAB. Cette collaboration a facilité la communication et la collaboration même après l'activité.



Joyeux 25 ans de bénévolat au CABN

En octobre 2022, nous avons célébré le 25e anniversaire à titre de bénévole de Luc Provencher. C'est un bénévole qui donne généreusement de son temps pour nous permettre de continuer à offrir plusieurs de nos services et on voulait absolument le remercier. Nous lui avons donc préparé une petite surprise. Grâce à Dominique Massé, conseiller municipal (Nicolet) qui a travaillé fort pour rejoindre son équipe, M. Pierre Vercheval, ancien joueur de football et animateur de télévision a enregistré un message personnalisé pour Luc qui est un passionné de football.



Pour visionner la vidéo:

<https://www.facebook.com/cabnicolet/videos/494136949104926>



SERVICES

Accompagnement-transport

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 de santé et de 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.

Comme l'année précédente, les difficultés liées au manque de bénévoles se sont bien faites sentir, malgré le fait que les bénévoles font beaucoup de transports chacun. Certains jours où il y a plusieurs transports prévus, nous n'arrivons pas à combler tous les besoins. Un autre enjeu auquel nous avons aussi été confrontés a été la complexification des dossiers, tant pour ce qui est de la gestion des dates de rendez-vous que des disponibilités de nos bénévoles bien occupés. Nous avons aussi remarqué depuis quelques années une tendance plus marquée que jamais : les rendez-vous médicaux dans les hôpitaux étaient très souvent regroupés les mêmes jours pour tous nos utilisateurs. Ainsi, la responsable du service se retrouvait régulièrement avec une grande quantité de demandes pour des transports dans la même journée (en plus des demandes des utilisateurs qui reçoivent des traitements réguliers à long terme comme la dialyse). Les bénévoles étaient sursollicités durant cette période alors qu'ils auraient certainement eu d'autres disponibilités les autres jours de la semaine. Cela fait aussi partie des raisons pour lesquelles nous devons refuser certains transports.

C'est pour des rendez-vous médicaux chez des ophtalmologues qu'il y a eu le plus grand nombre d'accompagnements.



SERVICES

Pour l'ensemble de l'année, nous avons constaté encore un nombre important d'annulations de rendez-vous de la part des utilisateurs. Que ce soit pour cause de maladie, d'un changement d'horaire de la part du CIUSSS ou d'un oubli, ces annulations ont eu comme conséquence d'alourdir considérablement la charge de travail de la responsable de ce service. Cela a également causé de l'instabilité chez les bénévoles qui se voyaient imposer des changements de dernière minute. Heureusement, nous avons pu compter sur une équipe de bénévoles ayant une grande capacité d'adaptation.

Bien que dévoué et généreux, les bénévoles d'aujourd'hui sont de plus en plus actifs et occupés. Les gens à la retraite ont de plus en plus de loisirs et d'engagements. Avec la pénurie de main-d'œuvre et l'augmentation du coût de la vie, de nombreux bénévoles occupent maintenant des emplois à temps partiel. La responsable du service, Cintia, doit user de créativité pour coordonner l'horaire de tous.



 **ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT**
Bénévoles recherchés au Centre d'action bénévole de Nicolet

Le service Accompagnement-transport c'est:

- Des accompagnateurs bénévoles utilisant leurs véhicules, pour soutenir des personnes dans leurs déplacements vers des rendez-vous médicaux.
- La possibilité de choisir des trajets de courtes ou de longues distances.
- Le remboursement des frais de kilométrages

**Vous souhaitez vous impliquer dans la communauté et rendre service?
Vous aimez aider les gens, faire de la route et vous avez une voiture?**

819 293-4841 #0 | administration@cabnicolet

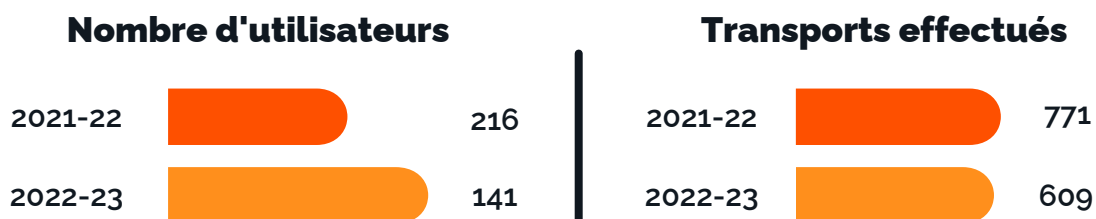
WWW.CABNICOLET.COM

Nous avons travaillé fort toute l'année pour faire la promotion du service et le recrutement de bénévoles. Nous avons même eu le soutien financier au début de l'année 2023 du CIUSSS MCQ pour faire un envoi de publipostage dans l'ensemble de nos municipalités. Ce type de publicité est toujours efficace et nous apporte toujours de nouvelles personnes intéressées par le service, par contre nous constatons que les gens sont souvent tellement occupés qu'ils n'ont pas beaucoup de disponibilités. Nous avons tout de même trois nouveaux bénévoles dans le service. Nous avons constaté une amélioration dans notre capacité à répondre aux demandes des utilisateurs dans les deux derniers mois de l'année financière, mais nous espérons continuer à recruter de nouvelles personnes, notamment dans nos municipalités plus éloignées.

SERVICES

Malgré nos efforts constants pour répondre à toutes les demandes, il est concrètement très difficile pour nous de pouvoir trouver une solution pour cet enjeu sans un rehaussement significatif du financement, d'abord parce que par souci de confidentialité, nous ne pouvons pas transporter plus d'un passager ayant un rendez-vous dans une même voiture, et ce même si plusieurs utilisateurs du service vont au même endroit, parfois à la même heure. Ensuite parce qu'il est impossible de prévoir de semaine en semaine les jours qui seront « populaires » et qui demanderont plus de bénévoles disponibles. Par souci d'équité, nous devons fonctionner avec la méthode du « premier arrivé, premier servi ». Nous avons aussi sensibilisé les utilisateurs à solliciter les membres de leur entourage AVANT de faire appel au service et leur rappeler que le service est avant tout un accompagnement: nous ne sommes pas un service de taxi. Certains utilisateurs ont parfois des demandes qui dépassent les limites de notre service (« Est-ce qu'on peut passer au McDonald? » « Est-ce qu'on peut faire un détour par l'épicerie? ») ou qui appellent directement les bénévoles. Pour remédier à la situation, nous avons mis à jour la politique de l'utilisateur avec les règles que tous doivent signer.

L'été dernier, nous avons dû, à contrecœur, prendre la décision de cesser les transports effectués pour le compte du Centre local d'emploi (CLE), puisque ceux-ci ne remboursaient que 0.465 \$/km et qu'il était impossible pour le CABN d'absorber la perte alors que nous remboursions les bénévoles à hauteur de 0.50 \$/km. Ces transports répondaient à un besoin de la clientèle bénéficiant de l'aide sociale et nous savions fort bien que cela aurait un impact sur la présence de ces gens à leurs rendez-vous médicaux. Cette décision n'a pas été prise à la légère, mais elle s'imposait pour pouvoir rembourser adéquatement les bénévoles. Heureusement, après quelques mois, le CLE a mis à jour le montant remboursé par km, ce qui nous a permis de recommencer à offrir notre service d'accompagnement-transport. Dans les mois de « pause », nous avons vu un impact important sur le nombre de demandes de transport. C'est d'ailleurs une des raisons qui expliquent la diminution du nombre d'utilisateurs et de transports.



1 207 h d'investissement par l'équipe de 17 bénévoles

On ajoute à cela 165 transports annulés: 97 par les utilisateurs et les 71 transports qui ont été annulés par manque de disponibilités de l'équipe des bénévoles et 11 annulations par les bénévoles. Il y a également environ 150 transports qui ne sont même pas inscrits au dossier, puisque nous avons refusé directement au téléphone par manque de disponibilités (par exemple, trop de rendez-vous la même journée) ou lorsque les personnes changeaient d'idée en apprenant que notre entente avec le CLE était suspendue.

SERVICES

La gestion d'un accompagnement-transport (par Cintia)

Pour avoir accès à un accompagnement-transport, l'utilisateur doit en premier lieu me téléphoner pour me donner la date, l'heure, l'endroit, la raison de son rendez-vous médical, son lieu de résidence et toutes les informations pertinentes afin de confirmer qu'il fait partie de notre territoire, évaluer son besoin et choisir un bénévole le plus près afin que la personne ait de payer le moins de kilométrage à payer.

Ensuite, j'inscris le rendez-vous dans notre base de données et je consulte ma liste de bénévoles. Je dois prendre en considération les disponibilités de chacun et regarder s'ils sont déjà sollicités pour un autre transport. Je dois aussi prendre en compte le véhicule du bénévole, si la personne a une limitation physique, elle ne pourra probablement pas être jumelée avec les bénévoles qui ont un gros camion ou une auto très basse. Quand je trouve un « match », je contacte le bénévole pour lui proposer l'accompagnement. S'il accepte, je lui donne les informations et je confirme avec lui l'heure du départ, c'est-à-dire l'heure à laquelle il arrivera chez l'utilisateur.

Ensuite, je téléphone à l'utilisateur pour lui dire qui viendra le chercher et à quelle heure. Je dois aussi souvent rappeler les règles et le fonctionnement aux utilisateurs. Selon le cas, il m'arrive aussi un rappel la veille du rendez-vous car certains oublient leur rendez-vous.

Cette description correspond à une demande « parfaite », simple et sans changement à effectuer. Dans les faits, c'est très fréquent que le demandeur me rappelle pour me dire que l'heure ou la date de son rendez-vous a été changée ou parfois même que ce dernier a été annulé. Je dois alors aviser l'accompagnateur. Je me retrouve alors à la case départ, car le bénévole n'est pas toujours disponible à la nouvelle heure ou la nouvelle date. Ces étapes peuvent alors se répéter plusieurs fois sur plusieurs jours. Il faut aussi comprendre que dans la réalité je peux avoir 6, 8, 10 demandes par jour. Cela devient alors un jeu de « Tetris » pour répondre au maximum de demandes.

« Tu m'as littéralement sauvé la vie. »

« Merci pour ton écoute et ton soutien. »

« Merci de m'avoir permis de recevoir l'aide dont j'ai besoin. »

Ce sont des exemples de phrases dites par les usagers à leur bénévole accompagnateur. Ces phrases nous ont été rapportées par les bénévoles qui étaient tellement fiers d'avoir pu aider quelqu'un. Au-delà des chiffres, l'impact du service sur la vie des utilisateurs et aussi des bénévoles est impossible à mesurer. Ce sont ces témoignages qui nous poussent à toujours trouver des façons de maintenir et améliorer ce service essentiel pour nos communautés.

La note de Cintia:

Le plus difficile pour moi dans cette partie de mon travail est de faire face au mécontentement ou à la déception des gens à qui je dois annoncer que je n'ai pas de bénévole disponible. Souvent, cette personne se retrouve sans ressource et doit malheureusement annuler auprès du service de santé. Cependant, toutes les fois où je réussis à coordonner un accompagnement, c'est un moment très gratifiant : cela me donne l'impression d'avoir effectué un petit miracle et d'avoir contribué à ce que la personne ait accès aux soins dont elle a besoin.

La gestion du service (jumelage des bénévoles avec les demandes d'accompagnement, le recrutement des bénévoles, remboursement, facturation, etc.) n'est pas une tâche simple. Pour offrir le service d'accompagnement-transport au plus grand nombre de personnes, il est primordial de recevoir un soutien financier accru afin de maintenir la personne responsable dans son poste actuel et pouvoir répondre aux enjeux pour notre clientèle vulnérable.

SERVICES

Popote roulante

Le service de la popote roulante est un service de livraison de repas à domicile destinés à des personnes qui sont, de façon temporaire ou permanente, dans l'incapacité de se préparer des repas convenables. La popote roulante s'inscrit dans les services de maintien à domicile et apporte aux personnes : soutien, réconfort, sécurité, autonomie et présence. Ce service s'adresse aux personnes répondant à l'un des critères suivants :

- Personnes âgées
- Personnes convalescentes
- Personnes en perte d'autonomie
- Personnes ayant subi une opération d'un jour, ayant des problématiques d'ordre alimentaire
- Personnes proches aidantes

Année	Utilisateurs	Bénévoles	Repas livrés	Heures consacrées
2021-2022	153	16	16 844	543,5
2022-2023	95	12	19 312	536

Nous livrons en moyenne 429 plats/semaine

Ce service tend à connaître, d'une année à l'autre, des variations dans le nombre de plats livrés et le nombre d'utilisateurs selon les besoins de chacun. Pour ce qui est de la diminution du nombre d'utilisateurs pour l'année 2022-23, cela s'explique d'abord par l'amélioration de la comptabilisation du service: nous retirons maintenant systématiquement de la liste d'utilisateurs ceux qui arrêtent de prendre le service quelques temps et nous faisons un suivi beaucoup plus rapide avec la personne alors qu'avant, nous attendions beaucoup plus longtemps (à cause de la pandémie et défis que nous avons connus pour ce service : manque de temps, changement de traiteur, etc.). Ensuite, nous avons constaté un nombre important d'ainés qui déménagent pour avoir accès à plus de services comme dans des résidences. Nous avons malheureusement eu aussi plusieurs décès dans nos utilisateurs. Certains qui utilisaient nos services depuis plusieurs années. Cette diminution comparativement à l'an dernier n'est toutefois pas inquiétante puisque le nombre de plats a énormément augmenté.

Notre équipe de bénévoles est stable et plusieurs personnes voudraient s'y joindre! Ce type de bénévolat est apprécié puisqu'il permet d'être sur la route un court laps de temps, à un moment précis de la semaine (contrairement à notre service d'accompagnement-transport par exemple). De plus, le contact avec les utilisateurs est récurrent : chaque semaine, on revoit les mêmes personnes et on peut tisser des liens avec elles. Cependant, il y a des endroits où c'est moins agréable à cause, par exemple, de l'insalubrité ou de l'encombrement. Malgré tout, les bénévoles sont très compréhensifs et respectueux. Pour bien saisir l'importance de la popote roulante, il faut bien comprendre que ce n'est pas seulement un service de livraison: un lien de confiance s'établit entre les bénévoles et les utilisateurs ce qui donne parfois de beaux partages. Il ne faut pas oublier qu'il y a beaucoup d'isolement chez les aînés. Nos bénévoles nous racontent que les utilisateurs sont de plus en plus « jaseux » après la pandémie qui limitait les conversations.



SERVICES

Une journée de popote avec nous!

**racontée par les bénévoles*

Tous les mercredis matins à 8 h 30, nous arrivons à la salle et nous préparons le matériel avec la coordonnatrice Nathalie: sacs, bons de commande, sachets réfrigérants, etc. Ensuite, nous vérifions que le nombre total de plats, de soupes et de desserts est le même que celui prévu sur les listes.

Nous prenons le coupon de commande de chaque utilisateur et nous assemblons son sac. Les utilisateurs sont divisés en parcours de livraison, donc pour simplifier la vie des livreurs, il faut faire attention de bien identifier les sacs avec les bons de commandes et dans la bonne section.

Nous incluons parfois de l'information pertinente dans les sacs. Notamment: « la bienveillance envers les personnes âgées une richesse à partager », dépliant du CIUSSS MCQ « Être mieux...ensemble! ». Notre travailleur de milieu fait parfois des tournées de livraison pour aller rencontrer les gens et se faire connaître.

À force de perfectionner nos méthodes, nous sommes maintenant capables de préparer tous les sacs en 45 minutes, pour que tout soit prêt à être livré et dans les véhicules! Ensuite, la livraison débute.

La note de Nathalie:

Les bénévoles sont toujours très motivés à perfectionner les façons de faire! C'est merveilleux de voir les bénévoles fiers et accomplis après la préparation des sacs!



Nous profitons de la livraison pour saluer les utilisateurs. En les voyant chaque semaine, nous pouvons informer l'équipe du CABN lorsque nous constatons un problème ou un besoin. C'est bénéfique pour les utilisateurs, mais aussi pour nous: le contact humain avec les gens est une raison importante qui fait que nous nous impliquons pour ce service.

SERVICES

La collaboration: la clé du succès!

- Le 22 juin, deux cadets de la Sûreté du Québec sont venus nous aider pour la préparation et pour la livraison.
- Grâce aux Chevaliers de Colomb de Nicolet, nous avons livré 42 pâtés chinois gratuitement à Nicolet, Ste-Monique et Grand St-Esprit. Un petit plus qui a fait plaisir puisque c'est un plat toujours populaire auprès des utilisateurs.
- Avec le CAB du Lac Saint-Pierre et le CAB de Bécancour, nous coordonnons les menus, nos vacances et autres dates importantes afin d'aider le traiteur qui travaille fort pour répondre à la forte demande. Les trois CAB avons d'ailleurs eu une rencontre le 20 octobre 2022 avec le traiteur pour planifier notre collaboration.



Pour Nathalie et l'équipe de travail, la popote est un dossier beaucoup plus complexe qu'il n'y paraît. En plus de coordonner les livraisons, gérer les horaires des bénévoles, Nathalie s'occupe aussi de recevoir les paiements, faire la facturation, faire le suivi des commandes, etc. Elle doit aussi faire des rappels aux utilisateurs du service pour les paiements et les commandes. Certains nécessitent un suivi et un soutien important. Tous ces éléments contribuent à la complexification des services qu'on constate depuis quelques années. Finalement, Nathalie s'occupe de concevoir les menus du traiteur depuis quelques mois pour les trois CAB. Bien que cela représente une tâche supplémentaire, cela nous permet d'avoir les menus plus à l'avance et nous assure d'offrir une plus grande variété de plats. Cette attention particulière est d'ailleurs très appréciée par le traiteur débordé et par les autres CAB.

SERVICES

Aide de Noël (Noël du pauvre et collecte de denrées)

Cette année encore l'aide de Noël a été sous le signe de la générosité de la part de la communauté. Malgré le succès de 2021, nous ne savions pas à quoi nous attendre. Avec l'augmentation du coût de la vie, nous avons fixé un objectif de 50 000 \$, le même objectif que l'an dernier. Nous sommes très fiers de constater que malgré les difficultés, notre communauté s'est mobilisée et la générosité a été au rendez-vous encore cette année. Nous avons pu annoncer un montant exceptionnel de 78 400 \$!

Inscription des demandes d'aide

Afin de venir en aide à la population vulnérable, des appels ont été faits à toutes les personnes qui ont reçu de l'aide lors de la dernière édition de l'aide de Noël. Ces appels ont été faits par des bénévoles. De la publicité sur les réseaux sociaux, dans les organismes du territoire et dans les médias a également été faite afin de rejoindre le plus de personnes possibles. Pour s'inscrire, les gens devaient prendre rendez-vous. Chaque dossier était ensuite analysé avec rigueur pour s'assurer de respecter nos critères d'aide. La gestion de tous ces éléments demande énormément de temps à l'équipe de travail et aux bénévoles. L'aide que nous offrons aux personnes qui s'inscrivent est sous la forme de bons d'achats au IGA de Nicolet (un partenaire important pour l'aide de Noël). Les gens avaient le choix de dépenser le montant total alloué en 1 visite à la date donnée ou en deux visites avant et après les fêtes. Après avoir appelé chaque personne pour lui dire le montant offert par l'aide et déterminer les journées pour faire ses achats, la responsable fait parvenir la liste des noms et des montants au IGA. Cette façon de faire demande beaucoup de temps autant pour le CABN que pour IGA, mais elle nous assure de faire un meilleur suivi des demandes.

Pour la deuxième année, nous avons maintenu notre partenariat avec la Ressource Aide Alimentaire et Lu-Nid maison de la famille. Plutôt que de prendre seul en charge la collecte, le tri, les inscriptions et la distribution des paniers de Noël, les bénévoles du CABN ont amassé et trié les denrées non périssables au profit de la Ressource Aide Alimentaire qui s'occupait de la distribution. De plus, lors de l'inscription des demandes d'aide pour Noël, nous avons dirigé les familles avec des enfants à Lu-Nid pour leur projet de distribution de cadeaux de Noël pour les enfants (arbre de joie).

La note d'Angéline:

En plus de nous permettre de maximiser l'aide de Noël, nous avons constaté que le partenariat avec les deux organismes a des répercussions positives durant toute l'année. En effet, nous avons tous plus le réflexe de nous concerter et coordonner des actions communes.

Voir plus bas pour la collaboration de l'aide pour les frais scolaires.

Nouveauté pour notre service de la réussite scolaire

Grâce au succès de la campagne de Noël, nous avons pu offrir de l'aide financière aux familles pour les frais scolaires. Cette aide remplace donc notre service à la réussite scolaire financé par Centraide. Le service ne pouvait plus recevoir le même financement suite à des changements dans la façon de soutenir les services à la communauté de Centraide. Nous voulions trouver une solution pour continuer à aider les familles: les frais associés aux manuels obligatoires, au service de garde ou à la surveillance du midi et tous les autres frais scolaires peuvent rapidement devenir un poids financier majeur. Pour obtenir de l'aide, les familles devaient nous contacter directement afin que nous puissions analyser les demandes. Nous sommes contents d'avoir pu donner de l'aide adaptée aux besoins des familles. Sans financement supplémentaire dédié à ce service, notre capacité à aider les familles à payer les frais scolaires sera malheureusement déterminée par le succès de la campagne de Noël.



SERVICES

Les initiatives de la communauté ont été plus nombreuses que jamais!

Cela fait plusieurs éditions que nous encourageons les gens à développer leur propre initiative de collecte afin de nous aider à atteindre notre objectif et d'encourager la participation citoyenne. Cette année, plusieurs citoyens et organisations ont répondu à l'appel. En voici quelques exemples:



L'équipe de la Résidence Manoir Jeanne L'Archevêque s'est mobilisée toute l'année 2022 à travers plusieurs activités: vente de plants de fines herbes, de salsa maison, etc.

Depuis maintenant 7 ans, Sœur Marie-Reine supervise un projet de création de produits en laine. Cette année, les 7 personnes du comité ont confectionné plus de 200 articles. Ces produits en laine sont donnés à tous ceux qui font une demande d'aide de Noël. Cela représente plus d'une centaine d'heures.



Plusieurs cohortes d'aspirants policiers se sont mobilisées pour amasser des denrées et des fonds pour Noël. Ils ont fait un tournoi de spikeball, une collecte de denrées dans l'établissement et un spectacle bénéfique mettant en vedette un aspirant policier. Ce spectacle était d'ailleurs une grande première à l'école. Cette belle collaboration avec les étudiants et l'école a été bénéfique pour notre campagne, mais ce fut aussi une occasion unique de sensibiliser les futurs policiers au travail du milieu communautaire.

SERVICES

Les initiatives de la communauté ont été plus nombreuses que jamais!



L'école primaire Curé Brassard participe tous les ans à notre campagne de Noël. Cette année, en plus de la collecte annuelle de denrées, ils ont aussi fait une entrevue à la radio étudiante avec la chargée de projet pour parler de l'importance de l'entraide et l'aide de Noël. C'était une belle occasion de sensibiliser les jeunes à l'implication citoyenne.



Notre plus jeune bénévole en action: il a distribué des affiches et des tirelires dans les commerces

Plusieurs commerces se sont mobilisés, que ce soit en amassant des fonds et des denrées, en encourageant les donateurs de la campagne ou en offrant des cadeaux aux personnes demandant de l'aide.



Tim Horton's - JKC Restaurants



Biondi Design / La Cadoterie



Promutuel Assurance Verchères - Les Forges



Mes gâteaux, mon art!
Fière complice de vos moments festifs!

Créations la dent Sucrée

Certificat cadeau pour un gâteau sculpté 3D valeur de 250\$

Création La Dent Sucrée

Notons aussi la participation de la Ville de Nicolet, IGA Nicolet, Fleuriste Savard, Uniprix M. Dontigny J. St-Arnaud V. Leblanc, Jean Coutu Nicolet à la collecte de dons et de denrées.

Encore cette année, la grande générosité des citoyens et des entreprises de Nicolet nous a démontré que la formule fonctionne et interpelle les gens plus que n'importe quelle activité de financement que nous avons pu faire jusqu'à maintenant!



SERVICES

Campagne « Parraine ta famille de Nicolet »

Pour la troisième édition de la campagne « Parraine ta famille », nous avons relancé notre collaboration avec le CAB Trait d'Union (Shawinigan). Le principe de la campagne est simple: les citoyens et les entreprises sont invités à parrainer une ou plusieurs famille(s) en échange d'un don de 100 \$ par famille et à parrainer un ou des enfant(s) en échange d'un don de 25 \$ par enfant.



Isabelle Bombardier (dg du CABN) et Mathieu Gélinas, (dg du CAB Trait d'Union) lors du lancement officiel de la campagne le 12 octobre 2022.

Pour faire connaître la campagne, nous avons fait beaucoup de promotion sur les réseaux sociaux, dans les médias, mais aussi par l'envoi d'une lettre de sollicitation à toutes les entreprises de la région et par un publipostage destiné à tous les résidents de Nicolet. Nos bénévoles ont aussi effectué un suivi téléphonique auprès des entreprises.

Cette période de l'année représente un moment important pour nous faire connaître du grand public. La couverture médiatique, l'intérêt du public nous permettent également de faire de la sensibilisation à l'égard de notre travail et des enjeux liés à la lutte contre la pauvreté. Cette année, nos thèmes principaux étaient l'augmentation du coût de la vie et la pénurie de logements.

SERVICES

Pour une deuxième année, la Caisse Desjardins de Nicolet a rejoint la campagne en tant que présentateur! En plus de participer au barrage routier, lors du téléthon, au 4 à 8 - Zoné généreux, la Caisse s'est engagée à doubler les dons jusqu'à concurrence de 5 000 \$. La contribution des employés de la Caisse est, comme toujours, très importante et appréciée.

Sur la photo: Isabelle Bombardier (dg du CABN), Angéline Le Sage (chargée de projet, communication et philanthropie au CABN) et Julie Côté (dg de la Caisse)



En plus de la campagne virtuelle « Parraine ta famille », plusieurs autres activités ont eu lieu afin d'amasser des fonds pour venir en aide aux personnes plus démunies de la région.

Le barrage routier et le téléthon

Pour conclure plusieurs semaines de travail acharné, nous avons fait l'annuel barrage routier le jour du téléthon le 25 novembre. Au cours de cette journée, c'est plus de 30 bénévoles qui se sont impliqués. En effet, en plus des bénévoles présents durant toute la journée aux diverses intersections des barrages, il y avait aussi ceux qui comptaient la monnaie amassée, les réceptionnistes qui prenaient les appels pour des dons durant le téléthon et les équipes de bénévoles sur la route pour aller chercher les dons. Plusieurs organismes et entreprises se sont mobilisés bénévolement lors de cette journée. Nouveauté: L'ENPQ nous a prêté des radios bidirectionnelles, ce qui nous a permis d'avoir une meilleure communication entre tous les barrages.



Deux bénévoles responsables d'aller chercher les dons chez les gens lors du téléthon avec le dernier chèque de la soirée!

Quelques bénévoles du barrage: la bonne humeur est contagieuse!



Le jour du téléthon et du barrage est un moment très occupé, mais toujours une belle journée: nos bénévoles sont fiers de prêter main-forte. La mobilisation de la communauté est toujours impressionnante.



SERVICES

4 à 8 - Zoné généreux

Après le succès de la 1ère édition du 4 à 8 - Zoné généreux, nous avons décidé de refaire cette activité bénéfique en partenariat avec le bar La Bavaroise. Le service était assuré en partie par une équipe de bénévoles et par l'équipe du CABN. En plus d'un tirage et de certains breuvages qui étaient vendus au profit de la cause, tous les pourboires amassés ont été remis à la campagne.



Grande collecte de denrées

Comme mentionné précédemment, toutes les denrées amassées ont été remises à la Ressource Aide Alimentaire. Comme à tous les ans, la population nicolétaine était invitée à donner des denrées à différents points de collecte. Nous avons également organisé une grande collecte de 19 novembre. Les gens pouvaient donner des denrées à deux points de collecte: au IGA de Nicolet et à la cathédrale. Nos bénévoles apprécient toujours cette journée car ils peuvent rencontrer les gens et voir concrètement le résultat de leur implication. Avec l'augmentation des prix des aliments, nous avons remarqué que plusieurs préféraient faire un don en argent plutôt que de donner des denrées: plusieurs estimaient que c'était moins dispendieux pour eux de donner de l'argent que des denrées.



Faits saillants de l'aide de Noël

Nombre de bénévoles

61

La période de Noël est toujours un période populaire pour le bénévolat. Le défi est souvent que les nouveaux bénévoles ont parfois des attentes très précises sur la façon dont ils veulent faire leur bénévolat.

On doit parfois user d'ingéniosité pour adapter nos façons de faire.

Nombre d'heures

392

Le nombre d'heures est stable. Pas de changement majeur dans la formule.

Nombre de familles aidées

215

245 adultes + 86 enfants
*13 % de nouvelles demandes



SERVICES

Déclaration de revenus

Le programme des bénévoles en collaboration avec Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada existe afin de permettre à ceux qui n'ont pas les moyens de recourir à des services professionnels de produire leur déclaration. Ils peuvent ainsi bénéficier des prestations et des crédits d'impôt auxquels ils ont droit. C'est grâce à ce programme que nous pouvons offrir le service de déclaration de revenus.

En raison du manque de bénévoles, nous avons dû revoir nos façons de faire afin de répondre à la demande qui est très importante sans épuiser nos généreux bénévoles. Ainsi, nous avons instauré une clinique d'impôt sans rendez-vous. Une fois par semaine, le mardi du 28 février au 25 avril inclusivement, les gens pouvaient se présenter avec leurs documents pour faire leur déclaration de revenus. Heureusement la Maison des jeunes Le Déclik nous a donné accès à leurs locaux gratuitement car l'espace est insuffisant au CABN. Deux bénévoles recevaient les personnes en toute confidentialité dans des bureaux fermés. Il y avait également un beau salon pour faire patienter les gens. Les gens pouvaient donc discuter en attendant de rencontrer un des bénévoles.

André Nourry, Nathalie Young (employée) et Suzanne Massé (absent sur la photo: Lucien Roy)



Le verdict des bénévoles:

Cette formule est à refaire l'an prochain! Bien qu'il y a eu quelques personnes impatientes, les gens ont apprécié cette formule plus souple. De plus, nous avons adoré le fait d'être en contact directement avec les gens: c'est beaucoup plus personnalisé et on peut voir l'impact positif de toutes les heures de travail normalement plutôt solitaire.

Nombre de
bénévoles

3

Nombre
d'heures

537

*Dont 30,5 h pour la
prise de données

Nombre de
déclarations

507



SERVICES

Guignolée et dépannage

Chaque année, nous sollicitons les citoyen.ne.s et les entreprises de Nicolet par le biais d'une lettre afin d'amasser des fonds pour notre service de dépannage. Ce service est un service d'urgence et de dernier recours pour aider les gens qui ont besoin d'un coup de main financier pour arriver à répondre à leurs besoins de bases. En plus des demandes d'aide pour l'épicerie, les médicaments, le logement, nous avons constaté une hausse des demandes d'aide pour l'achat de lunettes.

Nous avons aussi été confrontés à des familles qui ont eu besoin de notre aide plusieurs fois au cours de l'année. Nous pensons que l'augmentation du coût de la vie, la pénurie de loyers abordables sont des facteurs majeurs à considérer. Ce sont les employés qui font l'évaluation de toutes les demandes, lesquelles sont de plus en plus complexes.

La population de Nicolet a été généreuse et comprenait bien l'importance de ce financement qui nous permet de venir en aide aux personnes à faibles revenus ayant besoin d'une aide financière de dernier recours. Grâce à 153 généreux donateurs, nous avons pu venir en aide à 32 personnes différentes pour 46 dépannage. Cela représente, pour la deuxième année un nombre très élevé de demandes.

Dans un souci d'aider la personne dans sa globalité, nous devons parfois refuser d'offrir l'aide monétaire demandée et l'orienter vers des services plus adéquats (paniers hebdomadaires de denrées, ressources en dépendances, centre d'intervention budgétaire, etc.). Ces refus sont toujours accompagnés de référencement et sont effectués avec empathie et humanité. Nous ne laissons jamais une personne sans nous assurer de l'orienter vers la bonne ressource.

Les demandes les plus courantes pour ce service sont pour l'épicerie, le loyer et particulièrement cette année: l'essence (souvent pour être en mesure d'aller travailler).

Chaque demande est traitée avec diligence. Nous sommes très conscients que cette aide d'urgence a des impacts immédiats sur la vie des demandeurs. En effet, si la personne n'a pas d'essence pour aller travailler, cela peut entraîner un effet domino pour toute la famille (perte de revenus, perte d'emploi et bien plus).

Nous sommes très inquiets pour les années à venir. Nous constatons que de plus en plus de gens n'arrivent plus à joindre les deux bouts malgré leur emploi ou n'arrivent plus à trouver de logement abordable. Cela entraîne une grande précarité chez de nombreuses personnes dont beaucoup d'aînés.



SERVICES

Distribution de mobilier – remise

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. Ces meubles sont entreposés dans une remise à l'arrière de nos locaux et la gestion des inventaires et de la distribution est effectuée par le bénévole responsable et des bénévoles plus ponctuels. Malgré la volonté d'instaurer un horaire régulier, ce service cause une grande affluence en semaine que ce soit pour venir regarder les meubles disponibles ou pour venir faire des dons de meubles. L'employée qui est responsable du service doit, à plusieurs reprises dans la semaine, gérer ce va et vient, donner l'accès à la remise pour les gens, gérer les réservations, etc. Elle doit aussi, en collaboration avec les bénévoles, s'assurer de mettre à jour l'inventaire afin d'éviter de manquer d'espace ou de recevoir des meubles trop abîmés. Elle doit malheureusement souvent refuser des dons par manque de place ou parce que le meuble n'est pas adéquat (usé, brisé, trop gros, etc.). **L'espace disponible est la raison principale pour laquelle nous devons refuser des dons.** D'ailleurs, en juin et juillet nous avons connu une période faste pour les dons et nous avons dû en refuser beaucoup par manque d'espace. Parfois, cela entraîne malheureusement des frustrations de la part des donateurs. L'équipe de bénévoles et la responsable font toutefois le maximum pour récupérer le plus de meubles possible pour les redonner à la communauté. Lorsque nous avons des meubles endommagés ou trop de meubles pour l'espace disponible, nous avons une entente avec la Ville de Nicolet pour avoir accès à l'écocentre en dehors des heures habituelles d'opération. Cela nous permet de faire une gestion plus efficace de l'espace.

En parallèle, nous offrons aussi le service de cueillette de meubles qui se fait deux fois par mois sauf durant la période hivernale. Comme nous n'avons pas de camion ni de remorque, nous devons utiliser ceux d'un des bénévoles qui s'occupent des cueillettes.

Dans la dernière année, la remise est devenue plus que jamais un lieu de rencontre pour de nombreuses personnes. En effet, nous avons constaté un nombre grandissant de personnes qui passe saluer les bénévoles et l'équipe de travail, discuter et parfois même les aider. Plusieurs nous confient être contents de venir discuter même sans avoir de besoins particuliers. Cela est pour eux une façon de briser l'isolement. Toutefois, comme pour tout lieu de rencontre de ce type, certaines petites tensions causées par la nouvelle popularité de la remise ont obligé la coordonnatrice à intervenir. Elle a d'ailleurs rencontré les bénévoles du service afin de mettre à jour la politique de la remise avec eux (les réservations, les jours d'ouverture, les responsabilités, etc.).

Nombre d'heures d'implication



4 bénévoles pour la remise et
2 bénévoles pour la cueillette de meubles



SERVICES

Allo-Ami

Le service Allo-Ami est un service d'appels bénévoles est offert tous les jours de l'année et qui 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 alors les références d'urgence de la personne et en dernier recours la police.

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. C'est d'ailleurs pourquoi, contrairement à d'autres régions, nous avons choisi de maintenir les appels des bénévoles plutôt qu'un système automatisé. De plus, les bénévoles peuvent, lors de l'appel, faire penser à la prise de médicaments. C'est un service offert 365 jours par année. Malheureusement, Allo-Ami est un service peu connu de la population. De plus, la clientèle cible pour ce service est parfois craintive envers ce type de service même si son entourage souhaite que la personne reçoive le service. Avec plus de temps et de financement, nous aimerions promouvoir d'avantage ce service afin de faire tomber les préjugés et mieux le faire connaître.



Nombre d'utilisateurs: 3 personnes

Nombre de bénévoles: 5 bénévoles

Total d'heures de bénévolat: 40 h



SERVICES

Appels et visites d'amitié

Le service de visites d'amitié reprend tranquillement avec deux bénévoles et deux bénéficiaires actifs. Cela dit, il n'en demeure pas moins que **6 personnes ayant fait une demande sont encore en attente de jumelage**. La majorité d'entre eux ont des pertes cognitives, ce qui rend difficile le contact téléphonique et complique le jumelage avec les bénévoles. En effet, au cours de l'année, deux personnes ayant un intérêt pour le service se sont désistées en apprenant que de nombreux bénéficiaires souffraient de troubles cognitifs. Des pistes pour sensibiliser et former les bénévoles sont en cours d'exploration.

En 2022-2023, le service représente **35 visites et 45 h de bénévolat**.

Les appels d'amitié ont beaucoup ralenti depuis l'an passé, autant sur le plan des demandes que de l'implication. Cela s'explique facilement par une plus grande demande pour les visites d'amitié et une reprise massive des activités sociales extérieures au CAB. Il faut dire que les appels d'amitié n'existaient pas auparavant et ont été mis en place dans un contexte de pandémie où les contacts étaient proscrits. Or, la transition semble naturelle puisqu'en combinant les appels actifs ainsi que les utilisateurs des visites de 2019-2020, soit avant la pandémie, et ceux de cette année, les chiffres sont similaires. En 2019-2020, c'était 11 bénévoles pour 7 jumelages pour les visites. Cette année, ce fut 4 bénévoles actifs pour 6 personnes, cela représente 191 appels et 84 h de bénévolat.

Témoignage anonyme d'une bénévole

« Lorsque j'ai appris que l'équipe du CABN peinait à recruter des bénévoles pour les visites d'amitié, j'ai accepté de parler de mon expérience. J'étais moi aussi craintive au départ, mais j'ai tout de même accepté d'aller à la première rencontre avec la personne. Laissez-moi vous dire que toutes les inquiétudes que j'avais au départ se sont vite dissipées! Le contact avec la personne a été très facile. Nos intérêts communs facilitent grandement les échanges et mes visites sont toujours agréables. Au fil des visites, nous avons appris à nous connaître et l'expérience est enrichissante pour nous deux. Je recommande ce type de bénévolat à tout le monde qui est intéressé à vaincre la peur de l'inconnu car faire des visites d'amitié est vraiment une belle façon de s'impliquer. »

« Sans tes appels, je serais mort... Tu m'as sauvé la vie. Merci. »

C'est ce qu'un des utilisateurs a dit à un bénévole du service d'appels d'amitié lui a dit. Ce témoignage très émouvant est un exemple de plus qui nous rappelle les dangers de l'isolement et l'importance de soutenir financièrement les services visant à le briser.



SERVICES

Soutien aux organismes

La philosophie du CABN a toujours été de travailler en collaboration avec les ressources du territoire et d'apporter notre aide aux organismes qui en font la demande. Par contre, la surcharge de travail et le manque de bénévoles pour nos services nous obligent parfois à décliner des demandes d'aide ou à passer à côté de certaines occasions d'aider. Nous continuons d'offrir de l'aide dès que c'est possible, par exemple, avec le comité d'aide de Noël de Sainte-Perpétue que nous soutenons depuis de nombreuses années.

Une belle collaboration s'est solidifiée entre La Ressource Aide Alimentaire, Lu-Nid maison de la famille et nous pour maximiser le soutien apporté à l'aide de Noël et l'aide scolaire. Un exemple de travail d'équipe et de maximisation des forces!

Finalement, la direction, les employées et les bénévoles du CABN sont toujours présents pour tendre la main aux organisations sociales et bénévoles du territoire, aux groupes communautaires du territoire ou même à ceux qui œuvrent ici, mais qui ont des sièges sociaux à l'extérieur, le CABN fait le maximum pour accueillir, soutenir et conseiller les organismes partenaires. Voici quelques exemples:

- Angéline a conseillé et aidé plusieurs organismes pour tout ce qui a trait à l'informatique et aux communications.
- Isabelle a joué le rôle de présidente pour l'AGA MicroEntreprendre Centre-du-Québec et Angéline a joué le rôle de secrétaire d'élection pour l'AGA de Société St-Jean-Baptiste de Nicolet
- Nathalie s'occupe de faire les menus de la Popote roulante pour les trois CAB des MRC de Nicolet-Yamaska et de Bécancour.

Nous avons beaucoup de demandes et d'idées pour améliorer l'entraide et le soutien inter-organismes. Avec un plus grand financement, nous pourrions nous permettre d'avoir plus d'employés pour développer ces idées et répondre aux demandes.

Soutien à la communauté

Que ce soit pour l'aide à la rédaction de formulaires, l'aide à la prise de rendez-vous, l'accessibilité à une photocopieuse, à l'envoi de télécopies ou d'autres demandes variées, l'équipe du CABN est toujours présente pour aider les gens de la communauté. Il nous est difficile de dresser un bilan de toutes les personnes que nous avons aidées. En effet, les demandes arrivent souvent de façon sporadique en même temps que nos tâches habituelles

Cette année, nous avons 10 bénéficiaires inscrits au service d'aide aux formulaires, cela représente ceux que nous avons comptabilisés suite à une aide plus longue, mais combien d'autres ce sont tournés vers nous? Et à combien d'autres avons-nous pu offrir une aide rapide, mais efficace? Il est difficile de bien le chiffrer. Nous avons tenté de comptabiliser ce soutien, mais nous avons vite réalisé que ce n'était pas réaliste de compter le nombre précis de services, de référencement et autres que nous avons faits. Une chose est certaine: cela représente plusieurs heures de travail pour les membres de l'équipe.



INITIATIVES DE TRAVAIL DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (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 l'année 2022, la pandémie n'est plus vraiment à prendre en considération et la majorité des milieux ont repris à pleine capacité. Effectivement, comme on peut le voir sur le tableau ci-dessous, la tendance en matière d'intervention est stable. On note cependant une augmentation des suivis plus longs. On peut donc conclure que les problématiques rencontrées sont de plus en plus complexes. En moyenne, les suivis ont nécessité une dizaine de rencontres, une concertation entre plusieurs acteurs ou une recherche d'informations précises.

Prenons par exemple une demande provenant du soutien à domicile pour une personne en perte d'autonomie. Le soutien à domicile est venu consulter nos services suite à un placement à cause de pertes cognitives. La personne est arrivée à la résidence sans effets personnels. Il fallait donc s'assurer de lui fournir différentes choses essentielles dont des vêtements. Cette situation a demandé une coordination étroite entre l'intervenant, le soutien à domicile et le curateur public pour des questions de limites de mandat et de prise en charge de la facture. En effet, le curateur paye pour les services, mais ne peut pas s'impliquer directement et n'est pas en lien avec l'intervenant. Le soutien à domicile est en contact avec le curateur et la personne, mais ne peut pas non plus faire les achats car ce n'est pas dans son mandat. Ils étaient donc dans une impasse. La seule personne qui pouvait finalement faire les achats était le travailleur de milieu Alexandre (à condition d'avoir l'autorisation). Bien que cette intervention a été assez rapide à cause de l'urgence de la situation, elle illustre très bien les multiples enjeux dans certains dossiers... même quand tous les éléments sont déjà en place.

Intervention	2021-2022	2022-2023
Téléphonique	78	46
En personne	68	107
Total	146	153



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

Quant au repérage, la baisse s'explique par l'arrêt de l'envoi de cartes de Pâques pour se concentrer sur les rencontres en personne.

Année	Repérage
2021-2022	2151
2022-2023	1085

La note d'Alexandre:

Puisque les cartes de Pâques étaient une autre façon de prendre contact avec les aînés en résidence dans un contexte où les rencontres physiques étaient limitées, et qu'à présent les restrictions sont levées, j'ai évalué qu'il était important de me concentrer sur les contacts en personne. Cela demande plus de temps, mais c'est très positif.

Un enjeu important constaté par le travailleur de milieu est la défense des droits des locataires. En effet, plusieurs personnes ont approché l'intervenant en lien avec des avis d'augmentation majeure du prix de leur loyer. Ces interventions ont souvent demandé une prise de contact avec le tribunal administratif du logement et un accompagnement subséquent pour l'envoi d'une lettre enregistrée, ainsi qu'un soutien moral dans la discussion conséquente avec le propriétaire quant au refus. L'intervenant reçoit aussi souvent des demandes d'aide pour la prise de contact avec différents paliers gouvernementaux de la part d'individus qui ont de la difficulté à naviguer dans les menus téléphoniques ou à comprendre les différents programmes et documents. Par exemple, durant les mois de février et mars, un bon nombre de demandes concernaient le supplément unique à l'allocation canadienne pour le logement qui octroyait 500 \$ aux locataires à faible revenu. Cette aide visait à palier les nombreuses hausses du coût des loyers. Une série de facteurs complexifient ces interventions: dès qu'il est question d'inaptitude et de pertes cognitives, l'approche devient plus complexe – même si le filet social est serré. La déclaration d'inaptitude est un processus assez long pendant lequel la personne est encore considérée comme « apte », donc, libre de faire des choix. De façon similaire, intervenir auprès des proches aidants pour est complexe. L'intervention est basée sur une démarche de favorisation de l'autonomie et repose d'abord sur le consentement et l'implication de la personne. Donc, si l'aidant veut un type de soutien, mais que la personne ne constate aucun problème, il est impossible d'agir concrètement. Il faut donc outiller le proche aidant.

Activités réalisées

Conférence sur la maltraitance et le vieillissement

Projet amorcé en 2021-2022 en partenariat avec la FADOQ de Nicolet, une conférence sur la maltraitance a été établie par l'intervenant dans le but de sensibiliser les aînés à ce sujet. Cette conférence se basait principalement sur le plan d'action gouvernemental 2017-2022 pour aborder les notions de maltraitance physique, psychologique, financière, sexuelle et organisationnelle ainsi que l'âgisme. Cette année, la Résidence Pelletier de Nicolet a collaboré avec l'intervenant afin d'en faire la présentation à ses résidents. Au total, 19 personnes y ont participé, ce qui a mené à 2 interventions par la suite.

Accueil stagiaire

Le travailleur de milieu a accueilli pour les mois de septembre à février une étudiante provenant du collège Notre-Dame-l'Assomption. Celle-ci était une étudiante du secondaire en observation pour son choix de carrière.

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

Participation à des activités de partenaires

Dans le cadre de son mandat, l'intervenant ITMAV a participé à plusieurs événements et activités dans la région pour présenter ses services et faire du repérage;

- Participation à des activités partenaires diverses;
- Tenue d'un café-rencontre « On Jase-Tu? » à la résidence Le Havre du Faubourg en concertation avec la Table régionale de concertation des personnes âgées du Centre-du-Québec (TRCA);
- La marche pour la Semaine des aînés, organisée en partenariat avec la TRCA;
- Activités variées avec les Fédérations de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) de Saint-Wenceslas, Sainte-Eulalie et Saint-Léonard-d'Aston;
- Participation à divers clubs sociaux, dont des clubs de tricot et de shuffleboard;
- Participation aux activités des résidences du secteur desservi;
- Diffusion d'une version numérique de la conférence sur la maltraitance en partenariat avec Télé-Cœur.

L'intervenant supporté par l'équipe du CABN a aussi fait la promotion de ses services de différentes façons:

- Entrevue à la télé-communautaire;
- Distribution d'affiches, de dépliants et de cartes professionnelles à travers les 9 municipalités desservies;
- Promotion par les réseaux sociaux;
- Participation aux activités du CABN (Hangar d'Elzéar, épluchette de maïs, etc.);
- Distribution de sacs pour la semaine de la sécurité des aînés, organisée par la Table régionale de concertation des aînés du Centre-du-Québec.

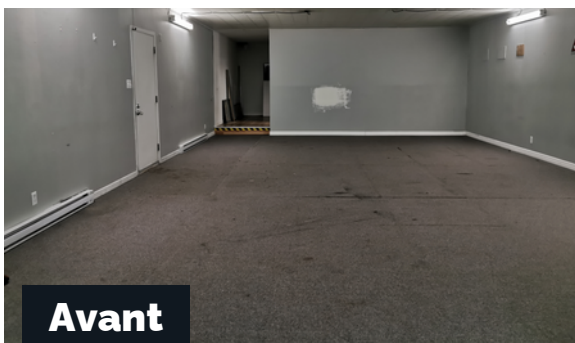
Bonne nouvelle, mais...

Nous avons eu la confirmation que le projet ITMAV est prolongé pour trois ans. C'est une excellente nouvelle puisque cette ressource de proximité est très importante pour rejoindre une clientèle qui ne connaît pas toujours les ressources du territoire et qui n'est pas rejointe par les services publics. Par contre, de nouvelles directives, comme le nombre de semaines de couvertures, la répartition des sommes et autres ont été ajoutées. Il est dommage que le maintien de ce service s'accompagne d'une lourdeur administrative et ajoute un fardeau à l'équipe.

HANGAR D'ELZÉAR

Le Centre d'action bénévole de Nicolet a lancé en 2022 un nouveau projet d'ébénisterie communautaire « Le Hangar d'Elzéar ». Ce projet émerge du constat d'un manque important dans les services qui s'adressent essentiellement aux hommes âgés dans notre région. Avec le vieillissement de la population, nous constatons qu'il y a un nombre grandissant d'hommes qui débutent leur retraite ou qui quittent leur maison pour des logements plus petits. Avec notre projet, nous offrons un lieu où les hommes peuvent avoir accès à des outils et à de l'équipement d'ébénisterie pour réaliser des projets personnels ou pour la communauté tout en ayant accès à de l'accompagnement et ainsi briser l'isolement. Le projet s'inspire de plusieurs initiatives qui ont fait leurs preuves comme le Café-Madriers de St-Félicien et les Men Sheds. Le projet a été lancé officiellement en septembre 2022, mais l'aménagement a commencé dès le printemps 2022. Nous devons souligner le partenariat incroyable avec Simon Lanneville, le propriétaire des locaux du Hangar qui croit au projet depuis le début et qui a collaboré généreusement à l'aménagement et au succès du projet.

Le hangar d'Elzéar vise à créer un lieu de rassemblement où les hommes âgés de la région pourront se réunir, échanger avec un bon café tout en réalisant de petits projets manuels pour eux ou la communauté. Des partenaires du milieu comme des intervenants sont également invités sur les lieux afin de faire de la prévention et de la sensibilisation auprès des aînés dans un contexte plus propice au partage et à la discussion. Le projet est en constante évolution pour répondre aux besoins de la communauté. Depuis le lancement en septembre 2022, nous avons lancé une journée ouverte à tous. En effet, les vendredis et toutes les activités spéciales sont ouverts à l'ensemble de la population. Cela permet à plusieurs femmes de s'impliquer et partager avec les autres la passion du bois.



Le projet a été nommé en l'honneur de Elzéar Depont. Grand-père maternel d'Isabelle Bombardier, directrice générale du CAB de Nicolet et instigatrice du projet. L'inspiration du nom vient du fait qu'il était ébéniste, menuisier et charpentier d'église de profession. C'était un travailleur acharné et passionné qui n'hésitait pas à aller dans son hangar, derrière sa maison de Nicolet, pour fabriquer ou rafistoler divers objets usuels. Son atelier était d'ailleurs souvent le lieu de rassemblement où on se rencontrait entre amis et voisins pour travailler, mais aussi discuter de tout et de rien.

C'est donc en l'honneur de sa passion pour le bois et de son esprit rassembleur que le projet se nomme le Hangar d'Elzéar. Ce projet permet aux hommes de Nicolet de briser l'isolement et partager leur passion du bois avec toute la communauté comme si Elzéar ouvrait grandes les portes de son refuge derrière la maison et les recevait chez lui!



HANGAR D'ELZÉAR

Le projet est appuyé par un comité de plusieurs partenaires : la SADC Nicolet-Bécancour, la Ville de Nicolet, la Corporation de développement communautaire Nicolet-Yamaska, le CIUSSS MCQ et le Pôle d'économie sociale Centre-du-Québec, l'Université de Sherbrooke (département de travail social), la MRC de Nicolet-Yamaska. Chaque partenaire s'implique en fonction de son expertise liée à notre projet. Plusieurs discussions actuellement en cours mèneront dans les prochains mois au développement de nouveaux partenariats.

Malgré le succès du projet, la grande difficulté consiste à trouver du financement pour pérenniser ce type d'initiative. Nous devons en effet consacrer énormément de temps à trouver des opportunités. Nous devons alors jongler avec plusieurs sources de financement, plusieurs redditions de compte, etc. Tout cela représente beaucoup d'heures qui ne sont pas investies à développer le projet. Nous avons d'ailleurs rapidement constaté les difficultés de ne pas avoir quelqu'un à temps plein au Hangar pour assurer la gestion du quotidien. Heureusement, nous avons pu compter sur des bénévoles impliqués qui ont travaillé fort au succès du projet. Un comité aviseur composé de bénévoles a aussi été mis en place. Ce comité est aussi essentiel au bon fonctionnement du Hangar. Merci à ces merveilleux bénévoles qui croient au projet.



Quelques
bénévoles à
l'œuvre!



Un tremplin vers d'autres ressources!

Alors que les participants tissent des liens d'amitié, le projet permet aussi à ceux-ci de mieux connaître les autres ressources et services du territoire (dont ceux du CABN) et de se guider entre eux vers ces ressources, activités, etc. D'ailleurs: la grande majorité des personnes impliquées n'étaient pas bénévoles au CABN. Pourtant, le projet les a convaincues de s'impliquer et plusieurs participants sont maintenant actifs dans plusieurs de nos services.

HANGAR D'ELZÉAR



Nous sommes très fiers de constater tout l'engouement que suscite ce projet! Nous avons d'ailleurs pu compter sur le journal Le Courrier Sud (hebdomadaire régional), Télé-Cœur et ICI Radio-Canada qui ont parlé du Hangar à plusieurs reprises. Cela a permis d'avoir des dons de bois et de matériel de plusieurs personnes de la communauté et de recruter des bénévoles. Jacques, un des bénévoles très impliqués, a d'ailleurs accepté de donner une entrevue pour parler de son expérience au Hangar.

Pour visionner son témoignage:

<https://ici.radio-canada.ca/info/videos/1-8701382/hangar-elzear-un-atelier-ebenisterie>

Dans les prochains mois, le grand défi sera la pérennisation du projet. En effet, présentement, nous avons le financement nécessaire pour maintenir le projet jusqu'au 31 mars 2024. Nous avons d'ailleurs réussi à financer l'embauche d'une ressource à temps plein pour quelques mois pour développer un nouveau volet d'atelier de transmission de connaissances et continuer à développer le Hangar. Ce n'est cependant pas suffisant pour assurer le succès du projet à long terme. Nous travaillons d'ailleurs depuis plusieurs mois sur le volet d'économie sociale avec le Pôle de l'économie sociale du Centre-du-Québec. Voici d'ailleurs quelques produits faits par les bénévoles que nous avons vendus pour financer le projet à long terme.



En 1 an, **2500 heures** ont été passées au Hangar: pour l'aménagement, la création de différents objets, la participation à différentes activités, etc. Au total, c'est plus de 20 bénévoles actifs dont un comité avisé, 50 participants et d'innombrables visiteurs qui ont participé de près ou de loin à rendre le Hangar un lieu unique.



COLLABORATION

Corporation de développement communautaire Nicolet-Yamaska

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 générale du CABN siège au 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. Encore une fois, l'implication au CA de la CDCNY a demandé beaucoup de temps de la part de la directrice qui y siège à titre de trésorière. En effet, au cours de la dernière année, la CDC a connu beaucoup de mouvements du personnel et de défis de gestion. Ainsi, en plus de 8 rencontres régulières et/ou extraordinaires, beaucoup d'échanges par courriels et par textos ont été nécessaires pour assurer les suivis de dossiers quotidiens. Voici les autres éléments significatifs:

- Participation au comité d'embauche pour le poste de direction général et d'agent de communication;
- Participation aux activités de réseautage (5 à 7; Noël) - Une membre de l'équipe (Cintia) fait partie du comité organisateur des activités de réseautage;
- Participation à la planification stratégique;
- Participation aux diverses rencontres des membres (TDCA, déjeuners);
- Collaboration et soutien ponctuel au directeur général pour sa première année.

Fédération des centres d'action bénévole du Québec

Créée en 1972, la Fédération des centres d'action bénévole est un organisme à but non lucratif qui regroupe 115 centres établis dans toutes les régions du Québec. Elle a pour mission de mobiliser, de soutenir et de représenter les centres membres afin de favoriser la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole au sein de la collectivité. Cette année, la directrice du CABN a participé à diverses rencontres organisées par la FCABQ dont l'AGA, le colloque annuel et des rencontres sporadiques sur des thèmes touchant l'action bénévole et la réalité des CAB. Elle est aussi membre du comité organisateur du colloque 2023.

Comité NoYau

Le comité NoYau, qui est la concertation en développement des communautés de Nicolet-Yamaska, travaille présentement à l'élaboration d'une planification triennale 2023-2026. Regroupant une quinzaine de partenaires multisectoriels de Nicolet-Yamaska, provenant entre autres du secteur économique, de la santé, de l'éducation, de la culture, de l'immigration, du municipal et du communautaire, ces derniers unissent leurs forces et se mobilisent autour d'enjeux sociaux de notre territoire. Nous avons participé aux chantiers vieillissement actif et appartenance au territoire.

RCAB 04-17

Le RCAB 04-17 regroupe 13 centres d'action bénévole de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Cette année, la directrice générale a participé à 2 rencontres et à l'AGA. De plus, la directrice générale du CABN représente le RCAB sur le CA de la TROC CQM.



COLLABORATION

Ville de Nicolet

La collaboration avec la Ville de Nicolet est, comme à tous les ans, un grand atout et très facilitant pour nos différents projets. Cette année, la ville a fourni un soutien technique, financier et matériel pour les divers projets du CABN notamment le projet du Hangar d'Elzéar. La ville a également prêté main-forte pour les activités de collecte de fonds pour Noël en récoltant des denrées et en faisant le don des sommes amassées lors des activités de patinage libre. En contrepartie, le CABN s'assure d'être présent aux activités et diverses consultations que la ville a organisées et de répondre à leurs demandes lorsque c'est possible. Nous avons participé au comité MADA (municipalité amie des aînés), à leurs journées du Repair Café et aux festivités du 350^e anniversaire.

TROC du Centre-du-Québec et de la Mauricie

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 directrice du CABN, qui représente le RCAB sur cette instance fut, pour une deuxième année consécutive, la co-présidente du regroupement. Ce rôle demande plus de temps d'implication pour les rencontres du conseil exécutif (CE). Dans l'ensemble, elle a participé à 3 rencontres régulières du CA et 4 rencontres du CE, l'AGA en plus d'être disponible pour certaines rencontres ponctuelles avec la direction générale. Dans le cadre de ses fonctions, la directrice a nouvellement rejoint le comité de liaison TROC-CIUSSS MCQ. Pour ce comité visant à faciliter et favoriser la communication entre les groupes communautaires et le CIUSSS MCQ, elle a participé à deux rencontres.

Le Téléthon du Noël du pauvre

Impliqué pour de la campagne annuelle depuis plusieurs années, le CABN a toujours été présent, de façon ponctuelle, à certaines rencontres du CA sans jamais occuper un siège officiel comme administrateur. Depuis 1 an, la directrice générale a pris un mandat officiel comme administratrice au sein du CA de l'organisme et représentante du territoire auprès du CA. Dans le cadre de ce mandat, la directrice a assisté en tant qu'administratrice à 4 rencontres régulières et à l'AGA. Cela apporte une autre vision de l'organisation de l'aide de Noël et permet de mettre notre expertise au service des petits comités bénévoles.

Table régionale et Table locale de concertation des aînés Centre-du-Québec

L'ITMAV participe activement aux rencontres de concertation de la table locale des aînés en plus d'y offrir une aide technique en cas de besoin. Il a également participé:

- Un café rencontre « On Jase-Tu? » à la résidence Le Havre du Faubourg en concertation avec la Table Régionale de concertation des Aînés du Centre-du-Québec (TRCA).
- Une marche pour la Semaine des aînés, organisée en partenariat avec la TRCA.

COLLABORATION

Centre d'action bénévole Trait d'union

Depuis 3 ans, le CAB de Nicolet et le CAB Trait d'union font un partenariat et une collaboration pour la campagne « Parraine ta famille » dans le cadre du Téléthon du Noël du Pauvre. Cette collaboration est principalement pour la création des visuels et le lancement de la campagne puisque tous les dons amassés restent dans la communauté où ils ont été amassés. Il arrive également régulièrement que les responsables des communications se partagent des idées et échangent sur les bonnes pratiques à adopter. Cela démontre encore une fois l'importance et l'impact qu'une collaboration ponctuelle peut avoir au fil des années. C'est d'ailleurs pourquoi nous investissons du temps dans la création de liens.

Transport collectif

Étant donné l'importance de l'enjeu pour l'ensemble de notre clientèle, le CABN a rejoint le comité conjoint inter MRC avec les organismes communautaires pour trouver des solutions au manque de transports. Nous avons participé à 2 rencontres. Finalement, la MRC Nicolet-Yamaska a décidé de faire l'achat d'autobus et de reprendre le transport collectif et adapté pour créer une solution novatrice et durable à peu de frais pour les utilisateurs. Nous suivons le dossier avec attention puisqu'il touche directement notre clientèle.

Autres collaborations

Un organisme comme le nôtre se doit d'être présent et collaboratif avec les partenaires du territoire. Parfois ces collaborations sont ponctuelles, mais parfois ces collaborations se développent dans des partenariats importants. Voici quelques exemples significatifs:

- Partenariat avec la Caisse Desjardins de Nicolet pour la campagne « Parraine ta famille de Nicolet »
- Collaboration avec le Pôle d'économie sociale Centre-du-Québec, le CJE Nicolet-Bécancour et la MRC Nicolet-Yamaska pour le développement du Hangar d'Elzéar
- Visite du groupe Transition de l'école aux adultes pour une présentation des services. Cela a mené à l'accueil d'une stagiaire pour quelques semaines (Isabelle)
- Consultation de la MRC Nicolet-Yamaska pour la politique MADA
- Participation aux activités de la Chambre de commerces (CCICQ)
- Service Canada pour le programme Bien servir tous les Canadiens
- Collaboration avec l'Évêché pour le Noël du pauvre (prêt d'un local, bénévolat, etc.)
- Collaboration avec la Ressource Aide Alimentaire et Lu-Nid
- Collaboration avec la FADOQ Nicolet

Nous sommes membres de plusieurs regroupements et organisations:



REPRÉSENTATION ET 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. Le CABN a participé à cette mobilisation et demandait au PSOC un rehaussement de 436 671 \$ pour remplir ses objectifs.



Campagne Engagez-vous pour le communautaire!

Engagez-vous pour le communautaire est une grande campagne nationale de mobilisation qui, depuis 2016, unit les différents secteurs de l'action communautaire autonome de partout au Québec. Elle vise une société plus juste où les droits humains sont pleinement respectés.

Concrètement, nous réclamons au gouvernement qu'il soutienne adéquatement l'action communautaire autonome (ACA) par l'augmentation de son financement et le respect de son autonomie. La campagne a également une visée globale de l'amélioration de la justice sociale, notamment en réinvestissant massivement dans les services publics et les programmes sociaux.



Le 29 septembre dernier, une partie de l'équipe de travail du CABN s'est déplacée à Trois-Rivières pour participer à la marche de revendication en lien avec cette campagne. Ce fut une journée très mobilisatrice! Isabelle a d'ailleurs pris la parole durant la journée.



CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ ET PROMOTION DE L'ORGANISME

Contribution de la communauté

Comme vous avez pu le constater dans les pages du rapport, la contribution de la communauté a été présente dans tous nos services. Comme tous les ans la mobilisation pour le Noël du pauvre et la Guignolée est toujours au rendez-vous. Nous pouvons aussi compter sur des généreux citoyens et entreprises pour nos autres services. Quelques mentions : IGA Nicolet, Biondi Design, Caisse Desjardins de Nicolet, Fleuriste Savard, Ville de Nicolet, Chevaliers de Colomb, Les Délices d'Audrey Rainville, Bar la Bavaroise, Club optimiste de Nicolet, FADOQ Nicolet. ENPQ, la Cathédrale de Nicolet, et bien d'autres.

Merci à toutes les personnes et organisations qui ont appuyé le Centre d'action bénévole de Nicolet dans la dernière année!

Promotion de l'organisme

Cette année, nous avons continué à mettre à jour nos différents outils de communication avec la nouvelle image, dont des cartes professionnelles, des dépliants et des autocollants pour les automobiles. Cette refonte nous a permis de faire une distribution de dépliants et d'affiches dans plusieurs lieux stratégiques sur notre territoire: hôpital, cliniques, organismes partenaires, etc.

Nous avons également développer une identité visuelle différente pour le projet du Hangar d'Elzéar. Cette distinction était nécessaire pour faire la promotion du projet. Nous avons aussi fait plusieurs outils de communication en lien avec ce nouveau logo (affichage dans les fenêtres, affiches, coupons, etc.)

Le site web est un outil très important pour mieux informer la population de nos services et de nos activités. D'une part, cela permet de rejoindre des gens qui pourraient bénéficier de nos services et d'une autre, rejoindre des personnes intéressées à devenir bénévole. Nous avons d'ailleurs constaté que le site web, créé par l'agence Viglob, nous a permis de rejoindre de nouvelles personnes intéressées par le service de la popote roulante et par le bénévolat.

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, 2000 personnes ont consulté notre site web. Cela démontre bien l'importance d'avoir cet outil de communication. Pour consulter le site : www.cabnicolet.com



CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ ET PROMOTION DE L'ORGANISME

La page Facebook du Centre d'action bénévole de Nicolet compte **985 abonnés et 891 J'aime de la page**. Cela représente une hausse moins marquée que celle de l'an passé, mais qui reste dans nos cibles. Nous constatons aussi une amélioration dans le nombre de personnes rejointes avec **18 publications qui touchent plus de 1500 personnes**. Nous avons aussi une nette augmentation dans la moyenne d'interactions (mentions j'aime, commentaires et partage) ce qui démontre l'intérêt des gens pour nos publications. L'équipe a travaillé fort pour mettre de l'avant nos services et nos activités avec des photos, des vidéos et du contenu varié tout au long de l'année. Avec l'année très occupée que nous avons eue, ce fut un grand défi d'alimenter la page avec des contenus variés.

En septembre 2022, nous avons créé une nouvelle page Facebook pour le projet du Hangar d'Elzéar. En quelques mois, la page a récolté **307 abonnés et 251 J'aime de la page**.

Nous avons fait plusieurs publipostages pour le recrutement de bénévoles et pour nos services pour toutes nos municipalités. Cela a permis non seulement de recruter des bénévoles, recevoir des dons pour l'aide de Noël et pour la guignolée, mais aussi pour faire connaître nos services. Cette stratégie, bien que plus dispendieuse est aussi celle qui donne le plus de retombées directes (notamment pour recruter des bénévoles). C'est pourquoi il serait très important d'avoir un financement suffisant. Cela nous permettrait de développer encore plus nos activités de promotion par le publipostage et ainsi avoir encore plus de résultats.

Nous avons été très sollicités pour des entrevues dans les médias de la Mauricie – Centre-du-Québec. La directrice générale a effectivement réalisé plus de **20 entrevues** sur des sujets et enjeux sociaux variés en lien avec nos services et notre mission. Cela permet de faire connaître les services du CABN, mais aussi de nous positionner comme un acteur important sur notre territoire.

Avec notre présence sur les réseaux sociaux, notre site web, notre présence dans les médias, nos publipostages, etc. nous sommes convaincus que cela contribue à la confiance de notre communauté envers nos services et notre fonctionnement. À long terme, cela nous permet également de pouvoir offrir nos services au plus grand nombre de personnes. En nous adressant à l'ensemble de la population, nous sommes certains de rejoindre des gens qui pourraient avoir besoin de nos services, mais aussi leur entourage qui pourrait les référer. Dans les prochaines années, nous souhaitons continuer de développer une présence importante dans les médias et nous voulons continuer à améliorer nos façons de communiquer à travers l'ensemble des neuf municipalités desservies.



En décembre 2022, Isabelle a été choisie comme une des personnalités de l'année dans Le Nouvelliste! Isabelle représentait avec fierté les femmes et les hommes qui œuvrent tous les jours à combattre la pauvreté.

GOVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Encore cette année, nous avons travaillé fort pour maintenir et améliorer les liens avec les bénévoles. D'abord, nous avons maintenu l'envoi de cartes de fête personnalisées pour l'anniversaire de chacun de nos bénévoles. C'est une attention qui est appréciée de tous. Ensuite, nous avons maintenu nos appels et les échanges par courriel afin d'informer nos membres et rester au courant de leurs besoins.

Nous avons arrêté nos envois de la Missive 4 fois par année pour favoriser des courriels plus courts, mais plus fréquents. Nous sommes actuellement en train d'évaluer la pertinence de maintenir le journal interne étant donné le temps que cela demande à l'équipe débordée versus le taux d'ouverture du journal.



Le 14 février dernier, nous avons organisé en toute simplicité une marche sur l'heure du dîner. Ce fut un moment agréable où nous avons pu échanger avec les bénévoles présents.



Le 26 août dernier, nous avons organisé une épluchette de maïs pour les bénévoles. C'était une belle occasion de se revoir après la période estivale et bien débuter l'automne qui s'annonçait bien occupé!

Assemblée générale annuelle et 45e anniversaire

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 9 juin 2022. Cette AGA nous a permis de faire un retour sur les trois années précédentes (2019 à 2022) pour lesquelles aucune AGA n'avait pu avoir lieu. La réunion était suivie par une belle célébration du 45e anniversaire du CABN animée par le groupe de musique local L'Arsenal. C'était une belle occasion de pouvoir se retrouver avec les bénévoles pour souligner et célébrer tout le travail accompli.



26 personnes étaient présentes lors de l'AGA dont 24 membres.

GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Conseil d'administration

Notre organisme tient à remercier chaleureusement ses administratrices et administrateurs:

Lise Lefèvre, présidente
Jean-Guy Proulx, trésorier
Lucie Bellemare, secrétaire
Sr Marie-Reine Servant, administratrice
Pierre Letendre, administrateur
Hélène Langis (absente sur la photo), administratrice jusqu'en décembre 2022
Gaétane Delisle, administratrice depuis janvier 2023
Monique Rousseau, administratrice



Le conseil d'administration s'est rencontré à **5 reprises** en plus de nombreux échanges par courrier électronique. L'ensemble des membres du conseil a été en mesure de soutenir la direction générale et les employés du CABN par leur grande disponibilité et leur générosité! Au total, **8 bénévoles se sont impliqués pour un total de 152 heures** au courant de l'année. Ce sont certainement des bénévoles solidaires et dévoués pour le CABN! MERCI!

Planification stratégique

En mars 2023, nous avons lancé une démarche de planification stratégique. Après trois ans de surcharge et de grands changements au sein de l'organisme, il était temps de s'asseoir et d'entamer une réflexion sur les prochaines années. Après plusieurs soumissions, nous avons choisi de donner le mandat au Centre de formation communautaire de la Mauricie (CFCM). L'objectif est de présenter le résultat de la démarche lors de l'AGA en juin 2023. Pour y arriver, nous avons créé un comité composé d'un membre du CA, d'un représentant bénévole et de deux employés. Pour soutenir les recherches de la coordonnatrice du développement organisationnel du CFCM, nous avons coordonné des rencontres avec les bénévoles des services et des partenaires. De plus, les employés et le CA ont rempli des sondages anonymes pour exprimer leur opinion.

Malgré le fait que cela a représenté une surcharge de travail dans les derniers mois, nous sommes confiants que cela sera bénéfique à moyen et long terme.



GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Avec l'inflation fulgurante de la dernière année, il est évident que, malgré un ajustement salarial octroyé par le conseil d'administration aux employés en poste, nous perdons du terrain au niveau des conditions offertes et nous fragilisons l'organisation. Les chasseurs de têtes font maintenant partie de notre quotidien puisque nous possédons une équipe solide et professionnelle. Nous devons donc concurrencer avec d'autres employeurs de plus en plus féroces et stratégiques qui tentent de recruter nos employés malgré qu'ils n'aient pas postulé ailleurs. D'ailleurs, les offres alléchantes sont majoritairement issues du réseau public.

Nous travaillons fort pour nous assurer de saisir les opportunités qui pourraient nous permettre d'améliorer nos services et maintenir tous les employés en place. Malheureusement ce n'est pas toujours un succès. Par exemple, en juin 2022, nous avons passé énormément d'heures sur une demande de financement qui nous aurait grandement aidés à améliorer nos services et maintenir notre équipe de travail. Pourtant, malgré le travail acharné et des mois d'attente, nous avons finalement appris en mars 2023 que nous n'aurions pas accès à cette subvention. C'est beaucoup de temps et d'énergie, surtout pour des financements ponctuels qui ne soutiennent pas nécessairement les services à long terme.

Au printemps 2020, grâce à l'aide du gouvernement fédéral, le CABN a pu embaucher une ressource humaine supplémentaire. Depuis, nous avons réussi, avec les surplus présents, à maintenir cette ressource en poste 2 ans de plus, mais force est de constater qu'il ne sera pas possible de maintenir ce poste sans un rehaussement significatif et récurrent. Tout au plus, le rehaussement de l'an dernier nous permettra de le maintenir quelques semaines supplémentaires. **Cette épée de Damoclès au-dessus de ce poste amène une anxiété et une instabilité dans notre équipe de travail.** Il est impératif de pallier cette fragilisation par l'embauche permanente de cette ressource. Cette employée a repris, depuis plus de deux ans maintenant, plusieurs tâches qui étaient souvent effectuées par des bénévoles âgés qui ont dû se retirer depuis la crise de la COVID-19 et qui malgré la reprise des activités ne sont pas revenus nous aider. **La pénurie de main-d'œuvre touche aussi le bénévolat!** Elle assure aussi la gestion de plusieurs services et le soutien à l'équipe de travail pour maintenir les services de qualité. Il est important de garder en tête que, depuis mars 2020, certains services comme la popote roulante ont augmenté de 400 %! Il est donc évident que la tâche est devenue beaucoup trop grosse pour une petite équipe de trois personnes. Si nous devons mettre fin à son contrat dans la situation actuelle, cela se traduira inévitablement par une baisse significative des services de maintien à domicile pour les aînés que nous desservons. La perte d'une personne dans l'équipe entraînera également une instabilité pour nos bénévoles qui devront s'adapter à une ressource de moins pour les soutenir dans leur implication. Cela pourrait avoir un impact sur la rétention des bénévoles et sur le recrutement.



GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Pour remplir tous nos objectifs, nous aurions besoin d'embaucher 3 ressources supplémentaires (incluant le maintien du poste de Cintia). En effet, avec la surcharge de travail toujours présente, surtout pour ce qui est des communications, du Hangar d'Elzéar et de la comptabilité, nous manquons de temps pour des dossiers importants dont la pérennisation du Hangar, la reconnaissance et la formation des bénévoles et le développement du CABN dans l'ensemble de nos municipalités (création de liens, création de nouveaux projets, promotion de nos services existants, etc.)

La note d'Isabelle:

Malgré les difficultés rencontrées, je suis très fière de l'équipe de travail. Toujours solidaire et proactive, l'équipe travaille au quotidien à offrir le meilleur service aux bénévoles et aux utilisateurs.



Nous saluons:

- Isabelle Bombardier, directrice générale
- Nathalie Young, coordonnatrice des services aux individus et du maintien à domicile
- Alexandre Ayotte, intervenant en milieu pour le projet ITMAV
- Cintia Proulx St-Germain, agente de bureau
- Angéline Le Sage, chargée de projet, communication et philanthropie
- Isabelle Dubois (pas sur la photo), stagiaire en secrétariat quelques jours par semaine à l'automne 2022

Formation du personnel

La formation du personnel est un élément clé de la réussite! Malgré un horaire bien chargé, les membres de l'équipe ont pu participer à quelques formations en lien avec leur poste respectif et nos services. Certaines formations ont aussi été offertes aux membres du CA. Voici la liste des formations:

- Formation sur la Loi 25
- Formation les nouvelles normes CNESST
- Formation sur la gestion financière
- Rôles et responsabilités du CA
- Gestion et reconnaissance des bénévoles
- Mentorat avec la SADC pour la Direction générale
- Formation « accroître ses connaissances sur les aînés »
- Formation sur la maltraitance des aînés
- Formation sur l'économie circulaire et l'économie sociale



SOUTIEN À LA PERMANENCE

Nous avons pu compter sur plusieurs bénévoles qui sont venus réaliser différentes tâches pour aider l'équipe du CAB : des travaux d'entretien ménager (intérieur et extérieur), le pliage des publipostages, l'aide pour ce qui est de la comptabilité (Sr Mirielle Pellerin) et des demandes de financement pour le Hangar (M. Jean-Guy Proulx) et plusieurs autres tâches administratives. Malheureusement, par manque de ressources et d'espace dans nos locaux, nous n'avons pas pu accueillir autant de bénévoles que nous aurions aimé. Malgré tout, l'implication de toutes ces personnes a fait une grande différence dans la réalisation des tâches pour le CABN.

22 bénévoles

438 heures



EXTRAS

Visite des Sœurs Grises

Le 7 juillet dernier, le CABN a reçu la visite de quelques membres de la congrégation des Sœurs Grises du Brésil! Elles étaient accompagnées par les Sœurs Grises de Nicolet (qui sont d'ailleurs très impliquées au CABN). Nous avons pu leur présenter notre mission et le projet du Hangar d'Elzéar! Ce fut une belle rencontre où nous avons également pu découvrir tout le travail qu'elles accomplissent dans la lutte pour les droits humains au Brésil et souligner l'histoire qui nous unit. En effet, ce sont quatre Sœurs Grises de Nicolet qui ont fondé le dispensaire au Brésil en 1957. C'est aussi une Sœur Grise (Sœur Gabrielle Granger) qui a été directrice générale dans les débuts du CABN.



Rallye du communautaire - 350e anniversaire de Nicolet



Le rallye était une activité offerte au grand public qui consistait à visiter des kiosques tenus par les différents organismes, en solo, en duo et même en trio. Il fallait trouver les réponses à des questions pour s'y rendre et réussir, une fois sur place, une épreuve pour obtenir un morceau d'un casse-tête qui révélait la destination finale (le Centre Gabrielle-Granger). Le plus souvent, cette épreuve consistait à trouver la réponse à une ou des questions concernant la mission de l'organisme. Le but avoué du Rallye était d'augmenter la connaissance de la population face aux organismes communautaires de son milieu.



De notre côté, notre activité a eu lieu à l'atelier du Hangar d'Elzéar. Les équipes devaient construire en 1 minute la tour la plus haute possible avec des retailles de bois. C'était une belle occasion de faire connaître le projet et plus largement le Centre d'action bénévole à plus de 60 participants.



SYNTHÈSE

1er avril 2022 au 31 mars 2023

154
membres actifs

692
**Nombre d'utilisateurs différents pour
tous les services aux individus**

6014
heures de bénévolat

Cette année, nous avons rejoint 20 000 personnes par le publipostage, les actions de communication de la directrice et par la visibilité de notre campagne du téléthon du Noël du pauvre. Notre travailleur de milieu a également rejoint plus de 2000 personnes par le repérage, sa participation à des activités du territoire et différentes entrevues au courant de l'année.



CONCLUSION

Une autre année bien chargée vient de se terminer. Malgré les défis et les moments d'incertitude, nous pouvons terminer l'année avec le sentiment du devoir accompli. C'est grâce à tous nos bénévoles que nous avons pu offrir des services d'une grande qualité à la communauté.

Avec la planification stratégique, l'arrivée des nouveaux projets et le contexte dans lequel nous vivons tous, nous savons que la prochaine année sera encore une fois remplie. Nous affronterons les difficultés et célébrerons les succès en équipe avec les bénévoles comme nous le faisons depuis maintenant 46 ans.

Pour conclure, nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la réussite de l'année 2022-2023.

MERCI, du fond du cœur!



CENTRE D'ACTION
BÉNÉVOLE
NICOLET



MERCI!

819 293-4841 | cabnicolet.com

207, rue du Frère Dominique,
Nicolet (Québec) J3T 1K6

CENTRE D'ACTION
BENEVOLE
NICOLET

ICI VOUS ÊTES AU CŒUR
DE NOS ACTIONS

819 293-4841 | CABNICOLET.COM

