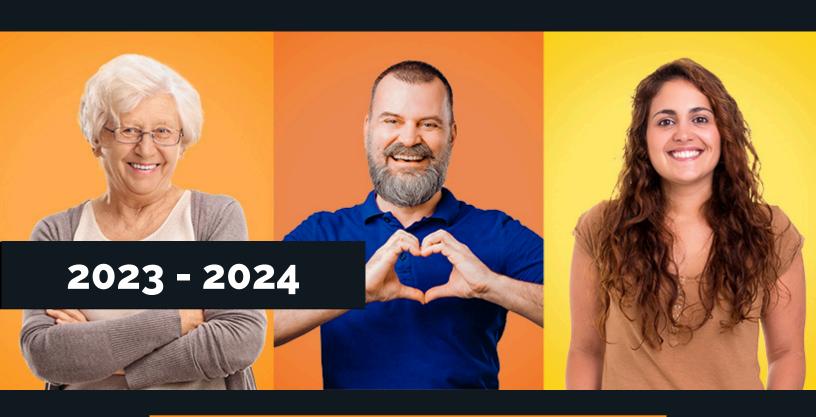


# RAPPORT ANNUEL

MULTIPLICATEUR DE GÉNÉROSITÉ



# TABLE DES MATIÈRES

2/Principes orienteurs et critères de l'action communautaire autonome

3/Mot de la présidente

4/Mot de la directrice

5/Profil de l'organisme

7/Champ d'action 1: Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole

7- Semaine de l'action bénévole

8- Collaboration et soutien au milieu

11- Représentation

14- Partenariats

15- Mobilisation

16- Promotion de l'organisme

18/Champ d'action 2: Soutien à la communauté

18- Accompagnement-transport

22- Popote roulante

26- Aide de Noël

32- Déclaration de revenus

34- Guignolée et dépannage

35- Distribution de mobilier - remise

37- Allo-Ami

38- Appels et visites d'amitié

39- ITMAV

41- Hangar d'Elzéar

47- Travaux communautaires

48/Champ d'action 3: Gouvernance et vie associative

48- Gouvernance

49- Planification stratégique

50- Vie associative

51- Gestion des ressources humaines

55- Soutien à la permanence

56/Extras

59/Synthèse

60/ Conclusion

# PRINCIPES ORIENTEURS

Les principes orienteurs font partie intégrante du cadre de référence dont se sont dotés les CAB membres de la FCABQ. Ils conditionnent l'action des CAB dans leur environnement et dans leurs relations avec les intervenants en place.

Les bénévoles sont au cœur de la mission d'un Centre d'action bénévole:

Le centre facilite et encourage l'action bénévole dans le milieu;

Le centre d'action bénévole favorise l'implication de ses bénévoles dans les changements internes et la mise en place de services;

Les services aux individus sont offerts, dans la mesure du possible, en majorité par des bénévoles qui agissent librement et gratuitement;

L'offre et le développement de services répondent à des besoins dans la communauté:

La personne salariée est une ressource essentielle pour le bon fonctionnement et la continuité du centre dans sa communauté;

Le Centre d'action bénévole respecte les critères de l'action communautaire autonome.

L'adoption en 2001 de la <u>Politique</u>
gouvernementale « L'action communautaire,
une contribution essentielle à l'exercice de la
citoyenneté et au développement social du
Québec » a donné lieu à une définition précise
de l'action communautaire autonome à partir
de huit critères.

# 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;



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

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

CABN | Introduction

# MOT DE LA PRÉSIDENTE



Bonjour,

C'est avec une grande fierté que je prends la parole en tant que présidente du Conseil d'administration du Centre d'action bénévole de Nicolet pour souligner une année riche en réalisations et en défis.

Depuis de nombreuses années, je suis bénévole au Centre d'action bénévole de Nicolet et présidente du conseil d'administration. Je suis toujours aussi impressionnée par la quantité de travail accompli par l'équipe et tous les bénévoles, que ce soit pour le maintien et l'amélioration des services ou pour le développement de nouveaux projets.

Chaque membre de l'équipe et chaque bénévole jouent un rôle indispensable dans la poursuite de notre mission. Leur engagement quotidien et leur travail d'équipe sont les clés de notre succès.

Cependant, les défis actuels n'ont pas facilité la tâche du Centre d'action bénévole de Nicolet. La surcharge de travail, la difficulté à trouver un financement récurrent pour certains projets et l'augmentation des besoins dans notre communauté ont mis à l'épreuve notre capacité à répondre efficacement aux besoins de la communauté. Malgré ces obstacles, notre équipe et nos bénévoles ont su faire preuve de résilience et de détermination pour continuer à offrir des services essentiels.

Avec toute ma reconnaissance,



# MOT DE LA DIRECTRICE



Chers bénévoles, partenaires et amis,

C'est avec une grande fierté que je vous présente le rapport d'activité du Centre d'action bénévole de Nicolet pour l'année écoulée. Nos réalisations sont le fruit d'un engagement profond envers l'action communautaire, un pilier essentiel de notre société.

L'action communautaire autonome, par sa nature même, repose sur une compréhension fine et réactive des besoins de notre communauté. Elle nous permet de répondre de manière flexible et adaptée, en créant un filet social essentiel pour ceux qui en ont le plus besoin.

L'action communautaire ne peut toutefois pas prospérer sans un financement adéquat à la mission. Le sous-financement chronique depuis de nombreuses années et la favorisation des financements par projet créent une instabilité et une insécurité qui nuisent à la pérennité de nos actions structurantes et à la qualité des services offerts. Cette année, nous avons reçu une hausse substantielle qui nous a permis de stabiliser le poste de notre agente de bureau et de maintenir des prix abordables pour le service de popote roulante. Ce financement arrivait juste à temps. Sans lui, nous aurions dû couper un poste dans l'équipe de travail, couper dans nos services et revoir nos politiques (prix de la popote, etc.).

Dans les pages qui suivent, vous constaterez à quel point nos services et nos actions sont interreliés, comme un filet. Si le financement est insuffisant, on doit couper des mailles, cela entraîne des trous de services et plus de pression sur les mailles restantes (les bénévoles, l'équipe de travail, les organismes partenaires et éventuellement l'ensemble de la société). À l'inverse, plus le financement est adéquat, plus le filet est solide et peut non seulement mieux supporter les membres de nos collectivités, mais aussi être résiliant face aux enjeux de la communauté, le tout en permettant aussi la création de solutions innovantes.

Vous constaterez aussi au fil de votre lecture que nos bénévoles sont au cœur de notre mission. Sans leur dévouement, leur générosité et leur temps, nous ne pourrions atteindre nos objectifs. Ils sont les artisans de notre succès. Chaque geste et chaque heure contribuent au précieux filet social de notre région et apportent un soutien inestimable à ceux qui en bénéficient.

En conclusion, je tiens à exprimer ma profonde gratitude à tous ceux qui participent à cette belle aventure humaine. Votre soutien, votre travail acharné et votre engagement sont la véritable force de notre centre. Ensemble, continuons de bâtir une communauté plus solidaire, plus juste et plus humaine.

Bonne lecture!



# 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	458
Grand St-Esprit	482
Nicolet	8 722
St-Célestin, village et paroisse	1 540
Ste-Eulalie	1 027
Ste-Monique	532
Ste-Perpétue	949
St-Léonard-d'Aston	2624
St-Wenceslas	1 225
Total	<b>17</b> 559

## Période d'ouverture à la communauté

#### L'horaire de 2023-2024

Lundi: 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 14 h.

Une réunion d'équipe se tient en après-midi

Mardi au Vendredi: 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h.

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.

Cependant, le service Allo-Ami est toujours disponible 365 jours par année grâce à nos merveilleux bénévoles.

#### 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.

#### Pour un total de 46 semaines d'ouverture.

Exceptionnellement, le service du travailleur de milieu a été disponible 48 semaines en 2023-2024.

## La structure de l'organisme

Assemblée générale annuelle

#### **Conseil d'administration**

## Direction générale

## Bénévoles

## Équipe de travail

## **Champs d'action**

#### Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole

Promotion de l'action bénévole

Soutien aux bénévoles

Collaboration et soutien au milieu

Représentation et mobilisation

#### Soutien à la communauté

Services aux individus

Projets et programmes :

- ITMAV
- Le Hangar d'Elzéar et Chez **Yvonne**
- Aide de Noël (collecte de denrées et Noël du pauvre)
- Travaux communautaires
- Stages

#### Gouvernance et vie associative

Assemblée générale et conseil d'administration

Activités des membres

Planification stratégique et politiques internes

Gestion des ressources humaines















CABN | Présentation

# **CHAMP D'ACTION 1**

Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole

## Semaine de l'action bénévole

Portée par la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec (FCABQ), la 49e édition de la Semaine de l'action bénévole a eu lieu du 16 au 22 avril 2023. Elle vise à promouvoir le bénévolat et à reconnaître les millions de bénévoles qui s'impliquent chaque année dans leur communauté partout au Québec. Ayant pour thème « Bénévolons à l'unisson », l'objectif était de mettre de l'avant l'effet rassembleur du bénévolat. Prendre part à l'action bénévole, c'est rejoindre un mouvement festif où il fait bon donner et recevoir, peu importe la taille et la nature de sa contribution.

C'est dans cet esprit rassembleur que nous avons décidé d'organiser un dîner à la cabane à sucre ouvert à tous les bénévoles de notre territoire. C'était une activité qui avait été suggérée par plusieurs de nos bénévoles.







La promotion de l'action bénévole passe également par les entrevues données à plusieurs médias locaux lors de cette semaine. D'ailleurs, mentionnons ici la présence de Télé-Coeur et l'entrevue donnée par notre directrice lors de cet événement rassembleur.

La promotion de l'action bénévole se fait aussi quotidiennement et durant toute l'année par le CABN. Les employés et les bénévoles sont toujours disponibles pour parler de l'implication bénévole et de son importance dans la vie quotidienne des gens que nous aidons. D'ailleurs, cette année, une employée et une bénévole du service de la popote roulante ont pu aller sensibiliser les jeunes de la Maison de jeunes Le Déclic sur l'importance du bénévolat lors d'une activité commune. Que ce soit lors d'une présentation au Club optimiste, de rencontre avec une municipalité ou lors d'une rencontre citoyenne, nous répondons présents pour représenter l'action bénévole!











## Collaboration et soutien au milieu

La philosophie du CABN a toujours été de travailler en concertation 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 de collaboration. Nous faisons toutefois notre maximum pour aider dès que c'est possible. Par exemple, 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. C'est un exemple porteur de travail d'équipe et d'optimisation des ressources et des compétences!

Comme nous l'avons souligné précédemment, 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. Dans la mesure du possible et selon le temps que nous pouvons accorder, nous faisons le maximum pour accueillir, soutenir et conseiller les organismes partenaires. Voici quelques exemples :

- Angéline a conseillé et aidé plusieurs organismes pour tout ce qui touche à l'informatique et aux communications.
- Angéline a joué le rôle de secrétaire d'élection pour l'AGA de la Société St-Jean-Baptiste de Nicolet et celle de la Ressource Aide Alimentaire.
- 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 la collaboration interorganismes. Avec un plus grand financement, nous pourrions nous permettre d'avoir plus d'employés pour développer ces idées et répondre aux demandes.









## Collaboration et soutien au milieu

#### Je bénévole

Jebenevole.ca est la seule plateforme provinciale de jumelage entre les organismes et les bénévoles.

Administré par la Fédération des centres d'action bénévole, le site Jebenevole.ca présente des offres de bénévolat avec des outils de recherche et des filtres permettant le jumelage entre des organismes et des individus de manière à combler les ressources humaines bénévoles.

Nous sommes porteurs du projet et responsables de l'accréditation et du support aux organismes sur notre territoire en plus d'y afficher nos offres de bénévolat.

La plateforme, encore assez méconnue, est destinée à grandir et à devenir un incontournable dans le recrutement de ressources bénévoles.



#### Vérification d'antécédant judiciaire

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique et la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec, soutiennent et encouragent le déploiement d'un programme visant à couvrir les frais liés à la vérification d'antécédents judiciaires (VAJ) des bénévoles œuvrant auprès d'organismes communautaires et d'associations bénévoles. Depuis cette année, le CABN devient donc également porteur de ce dossier pour les organismes qui œuvrent dans les neuf municipalités que nous couvrons.

En ce sens, nous faisons donc la promotion de cet outil, mais nous sommes également porteurs du message pour sensibiliser les organisations communautaires à l'importance de faire une vérification cyclique des antécédents judiciaires des bénévoles qui travaillent auprès des clientèles plus vulnérables.







## Collaboration et soutien au milieu

#### Ville de Nicolet

La collaboration avec la Ville de Nicolet est, comme tous les ans, un grand atout 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 en fournissant de l'aide technique et matérielle.

En contrepartie, le CABN s'assure d'être présent aux activités et aux consultations organisées par la Ville et de répondre à leurs demandes lorsque c'est possible. Nous offrons également le local du Hangar d'Elzéar pour les journées du Repair Café organisées par le comité en environnement. Le prêt de l'espace permet aux visiteurs du Repair Café de voir l'aménagement de l'atelier et parfois même de leur donner envie de venir s'y impliquer.

Dans le but de faire connaître nos services et nos besoins, nous avons aussi fait quelques rencontres avec des représentants de la Ville de Nicolet, dont une présentation des services de l'organisme aux employés des services à la communauté.

Finalement, nous participons activement au comité de pilotage du deuxième plan d'action de la démarche Municipalité amie des aînés de Nicolet.

#### Centre d'action bénévole Trait d'union

Depuis quatre ans, le CAB de Nicolet et le CAB Trait d'union collaborent pour la campagne « Parraine ta famille » dans le cadre du Téléthon du Noël du Pauvre.

Ce partenariat se concentre principalement sur la création des visuels et le lancement de la campagne, tandis que tous les dons recueillis restent dans leur communauté d'origine.

Les responsables des communications échangent régulièrement des idées et des bonnes pratiques, illustrant ainsi l'importance et l'impact d'une collaboration ponctuelle au fil des années. C'est pourquoi nous investissons du temps dans la création de liens solides.









## Représentation

#### 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 présidente. Elle a donc collaboré et offert du soutien ponctuel au directeur général.

#### 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 CAB de toutes les régions du Québec. Elle a pour mission de mobiliser, de soutenir et de représenter les 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 activités organisées par la FCABQ dont l'AGA, le colloque annuel et des rencontres ponctuelles sur des thèmes touchant l'action bénévole et la réalité des CAB. Elle est aussi membre du comité organisateur du colloque de juin 2023.

#### **RCAB 04-17**

Le RCAB 04-17 regroupe 12 centres d'action bénévole de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Cette année, la directrice générale a participé à des rencontres régulières et au ressourcement des direction générale et à l'AGA. Lors d'une des rencontres régulières, Angéline a présenté le rapport d'activités du CABN 2022-2023, notamment les icônes de l'ACA.

De plus, la directrice générale du CABN représente le RCAB sur le CA de la TROC CQM.









#### **CHAMP D'ACTION 1**

## Représentation

#### Comité NoYau

Le comité NoYau est la concertation en développement des communautés de Nicolet-Yamaska. 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.

Certains membres de l'équipe de travail participent activement aux chantiers vieillissement actif et appartenance au territoire.

#### 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, a été nommée viceprésidente du regroupement. À ce titre, elle a participé à plusieurs réunions du comité exécutif et a offert un soutien ponctuel au directeur général.

Dans le cadre de ses fonctions, la directrice fait également partie du comité de liaison TROC-CIUSSS MCQ. Ce comité vise à faciliter et favoriser la communication entre les groupes communautaires et le CIUSSS MCQ.

#### 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.



## Représentation

#### Le Noël du pauvre

Le Noël du Pauvre a été initié en novembre 1959 dans le but d'aider les familles démunies de la région grâce à une levée de fonds. Depuis 1979, le Noël du Pauvre est devenu un organisme à but non lucratif légalement enregistré et géré par un conseil d'administration composé de représentants de divers secteurs. Le Centre d'action bénévole de Nicolet (CABN) fait partie de ce conseil en tant que délégué de la zone Rive-Sud.

Cette année, la responsable de l'aide de Noël, Angéline, a siégé sur un comité qui travaillait sur un éventuel changement de nom pour l'organisme.

#### Nous sommes membres de divers regroupements et organisations :















#### **CHAMP D'ACTION 1**

## **Partenariats**

Le Centre d'action bénévole de Nicolet est fier d'avoir développer au fil du temps des partenariats forts et durables avec de nombreuses organisations du territoire. On tient d'ailleurs à nommer ces précieux partenaires :

- Caisse Desjardins de Nicolet : Partenariat pour la campagne « Parraine ta famille de Nicolet »
- IGA Nicolet : Collaboration pour l'aide de Noël
- Fleuriste Savard : Collaboration pour le Hangar d'Elzéar et Chez Yvonne
- Les Délices d'Audrey Rainville : Partenariat pour la popote roulante
- Bar la Bavaroise : Collaboration pour la campagne « Parraine ta famille de Nicolet »
- Club optimiste de Nicolet : Financement pour l'aide de Noël et présentation des services du CABN lors d'un souper optimiste
- Pôle d'économie sociale Centre-du-Québec : Support pour le développement du Hangar d'Elzéar
- Évêché : Collaboration pour le Noël du pauvre (mise à disposition d'un local, bénévolat, etc.)
- Ressource Aide Alimentaire et Lu-Nid, maison de la famille : Collaboration pour l'aide de Noël et l'aide à la rentrée scolaire
- Ecole nationale de police du Québec : Collaboration pour l'aide de Noël
- Promutuel Assurance Verchères Les Forges : Collaboration pour une levée de fonds
- APHNY: Collaboration pour l'aide de Noël et le Hangar d'Elzéar
- FADOQ Nicolet et Sainte-Eulalie : Accueil de notre ITMAV lors des activités

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





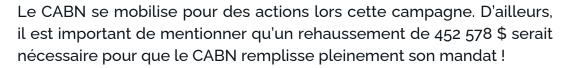




## **Mobilisation**

#### 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 du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) et de son financement.





#### 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 à travers le Québec. Elle vise à promouvoir 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.

La campagne « Engagez-vous » constitue un moteur de mobilisation et de solidarité sans précédent pour le mouvement de l'action communautaire autonome. Les gains financiers sont notables, bien qu'il reste du chemin à parcourir pour que les besoins soient adéquatement comblés et notre filet social renforcé. Notre lutte est unitaire et rassembleuse et c'est ce qui en fait sa force.

- Augmentation du financement à la mission à un niveau suffisant et une indexation annuelle des subventions selon la hausse des coûts de fonctionnement ;
- Respect de l'autonomie des organismes ;
- Réalisation de la justice sociale et le respect des droits.











CABN | Mobilisation

## Promotion de l'organisme

Cette année, nous avons poursuivi la mise à jour de nos divers outils de communication pour les aligner avec notre image de marque. Les cartes professionnelles, les dépliants et le site internet ont été actualisés avec les nouvelles adresses courriel portant le nom de domaine @cabnicolet.com. Cette mise à jour nous a permis de réimprimer les dépliants et affiches, que nous avons ensuite distribués dans plusieurs lieux stratégiques de notre territoire, tels que l'hôpital, les cliniques et les organismes partenaires.

Nous avons également créé quelques objets promotionnels qui seront prêts pour notre AGA en juin 2024. Ceux-ci seront offerts en primeur aux bénévoles présents.



Le site web est un outil essentiel pour mieux informer la population sur nos services et nos activités. D'une part, il permet de toucher les personnes qui pourraient bénéficier de nos services. D'autre part, il facilite le recrutement de bénévoles grâce à l'intégration de la plateforme Je bénévole directement dans la page d'accueil.





Du 1er avril 2023 au 31 mars 2024, 4 000 personnes ont consulté notre site web. Cela démontre bien l'importance d'avoir cet outil de communication. Pour consulter le site : www.cabnicolet.com









CABN | Promotion

## Promotion de l'organisme

La page Facebook du Centre d'action bénévole de Nicolet compte 1 100 abonnés et 996 J'aime la page. Cela représente une hausse stable comparativement à l'an dernier. Nous constatons aussi une amélioration dans le nombre de personnes rejointes avec 15 publications qui touchent plus de 1 500 personnes. Nous avons aussi une nette augmentation dans la moyenne d'interactions (mentions J'aime, commentaires et partages), ce qui démontre l'intérêt des gens pour nos publications. Avec l'année très occupée que nous avons eue, ce fût un grand défi d'alimenter la page avec des contenus variés tout en respectant les bénévoles qui, pour la plupart, n'aiment pas être devant les caméras.

De son côté, la page du Hangar d'Elzéar compte 505 abonnés et 399 J'aime la page. Cette page rejoint de plus en plus de gens, avec 10 publications qui ont touché plus de 1 500 personnes.

Avoir deux pages Facebook ne facilite pas la tâche de créer du contenu, mais cela nous permet d'équilibrer les publications entre nos services et facilite les annonces en lien avec les heures d'ouverture, les jours fermés et les activités prévues (qui ne sont pas les mêmes au bureau du CABN et au local du Hangar d'Elzéar). Nous repartageons les contenus entre les deux pages au besoin.

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, de recevoir des dons pour l'aide de Noël et pour la guignolée, mais aussi de 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 dédié à la communication. 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 10 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, on s'assure de rejoindre directement les personnes qui pourraient avoir besoin de nos services, mais aussi l'entourage de ces derniers pour des références. Dans les prochaines années, nous souhaitons continuer d'être présents dans les médias et proactifs dans nos stratégies de communications.

# **CHAMP D'ACTION 2**

## Soutien à la communauté

## **Accompagnement-transport**

#### Définition officielle

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, 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. À noter que nous n'offrons pas de service de transport adapté étant donné que ce sont les véhicules des bénévoles qui sont utilisés. 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.), les services en psychologie;
- Accompagnement vers les services d'aide juridique, centre de jour et palais de justice ;
- Les traitements à long terme sont aussi acceptés tels que: physiothérapie, oncologie, hémodialyse, etc.

#### Annulation et surcharge de travail

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'heure du rendez-vous 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 à la dernière minute. Heureusement, nous avons pu compter sur une équipe ayant une grande capacité d'adaptation.













## **Accompagnement-transport (suite)**

#### Une tendance qui se maintient

La tendance observée ces dernières années, à savoir la concentration de nombreux rendez-vous médicaux dans les hôpitaux les mêmes jours, s'est encore confirmée cette année. Ainsi, la responsable du service se retrouve régulièrement avec de nombreuses nouvelles demandes le même jour en plus des demandes récurrentes des utilisateurs recevant des traitements à long terme comme la dialyse. Les bénévoles sont alors sursollicités pendant ces périodes, alors qu'ils auraient sans doute eu des disponibilités à d'autres moments de la semaine. Cela explique en partie pourquoi certains transports doivent être refusés.

De plus, nous avons constaté une augmentation significative de certains types de transports qui ne correspondent pas toujours aux disponibilités des bénévoles. Par exemple, il y a de nombreux courts trajets dans une même semaine (soins de plaies ou physiothérapie) ou des rendez-vous très longs (dialyse, chimiothérapie). Cette situation entraîne des annulations et le mécontentement des utilisateurs.

Bien que dévoués et généreux, les bénévoles d'aujourd'hui sont de plus en plus occupés entre leurs loisirs, leurs engagements ou leurs emplois à temps partiel. La responsable du service, Cintia, doit faire preuve de créativité pour coordonner les horaires de chacun.

Cette année, les grèves dans les milieux scolaire et de la santé ont également affecté la disponibilité des bénévoles, qui ont souvent dû s'occuper de leurs petits-enfants, tandis que les demandes des utilisateurs n'ont pas diminué. Au début de l'année 2024, le service a atteint un record avec 24 demandes d'accompagnement reçues en une seule journée. La gestion de ce volume élevé d'appels a été un défi, mais nous avons réussi à répondre aux besoins grâce à une coordination efficace.

#### Angoisses et changements

Malgré nos efforts constants pour répondre à toutes les demandes, la tâche n'a pas toujours été facile pour notre coordonnatrice Cintia et son équipe de bénévoles. Par le passé, nous fonctionnions selon la méthode du « premier arrivé, premier servi ». Cependant, cette formule n'est visiblement plus adaptée dans le contexte social actuel où l'angoisse de nombreux utilisateurs se fait ressentir. En effet, la responsable du service a constaté une augmentation des incidents de harcèlement, d'appels répétitifs et beaucoup de chantage émotionnel lors des demandes de transports, et pendant toute la période d'organisation des transports.

## **Accompagnement-transport (suite)**

Afin de protéger l'équipe de travail et les bénévoles, nous avons mis en place de nouveaux messages vocaux rappelant les règles de politesse, ainsi qu'une nouvelle structure de fonctionnement pour l'accompagnement transport. Les utilisateurs doivent maintenant solliciter les membres de leur entourage AVANT de faire appel au service et se rappeler que le service est avant tout un accompagnement, et non un service de taxi. Toutes les demandes de transport doivent être reçues 3 à 4 jours ouvrables avant le rendez-vous. Ensuite, la responsable contacte les bénévoles pour combler le plus de transports possible. Elle établie un ordre de priorité en tenant compte du type de rendez-vous, des disponibilités des bénévoles et du lieu de rendez-vous. Les utilisateurs peuvent s'attendre à un appel de suivi 2 jours avant le rendez-vous. Si la demande d'accompagnement n'est pas comblée 2 jours avant le rendez-vous, mais que la coordonnatrice du service est encore en attente d'un retour des bénévoles, l'utilisateur peut annuler ou attendre jusqu'au lendemain.

Ce fonctionnement n'est pas parfait, car il y a toujours des demandes à la dernière minute, des changements d'heure ou des annulations. Malgré tout, cela permet à la coordonnatrice de mieux structurer la gestion des transports, surtout les jours où il y a énormément de demandes. Cette structure facile à comprendre permet également de rassurer les utilisateurs. Cintia a d'ailleurs remarqué une diminution des appels répétitifs et des comportements inadéquats de la part des utilisateurs. Cela lui laisse plus de temps pour trouver des bénévoles, plutôt que de répondre à des dizaines d'appels par jour des utilisateurs qui souhaitaient avoir des nouvelles de leur accompagnement. Il est certain que l'idéal serait d'avoir plus de bénévoles pour combler davantage de rendez-vous, particulièrement lors des jours très occupés.

#### 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. Cette personne se retrouve parfois sans autre solution et doit malheureusement annuler auprès du service de santé. Heureusement, 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. Je reçois également les témoignages des utilisateurs qui sont soulagés lorsque je confirme avoir un bénévole disponible.

## **Accompagnement-transport (suite)**

## **EN BREF**

Demande de transports

709

Nombre d'annulations

181

Nombre de bénévoles

17

Nombre d'utilisateurs

248

Nombre de KM parcourus

34 113

Investissement des bénévoles

1504 h

- 97 par les utilisateurs 🗸
- 7 par les bénévoles
- 77 par manque de bénévoles



Une grande augmentation! En 2022-23: 141 personnes

#### **Mentions spéciales**

#### Contribution d'une stagiaire

Du 26 février au 17 mars, nous avons accueilli Marie-Gabrielle comme stagiaire. Étudiante en pharmacie à l'Université Laval, elle devait effectuer un stage de 35 h/semaine pour être en contact avec les aînés. Durant son stage, elle s'est impliquée dans plusieurs services dont celui de l'accompagnement-transport. Sa présence à temps plein durant cette période a évidemment facilité la coordination des transports. Marie-Gabrielle a été d'une aide précieuse et son engagement a été très apprécié par l'équipe de travail et les utilisateurs.

#### Des bénévoles engagés

En décembre, juste avant les vacances, nous avons reçu une demande urgente pour des transports liés à des séances d'hémodialyse. Luc Provencher, un bénévole dévoué, a accepté de prendre en charge les quatre transports nécessaires malgré le court délai et la période des fêtes.

En avril 2023, Brigitte Tassé, bénévole au service d'accompagnement-transport a démontré un dévouement remarquable. Elle a loué une voiture à ses frais pour accompagner un bénéficiaire à Montréal. De plus, elle a passé la nuit sur son lieu de travail pour pouvoir partir à 4h45 du matin le jour suivant pour un rendez-vous à l'extérieur. Sans son initiative, l'utilisateur n'aurait pas pu se rendre à son rendez-vous.

Ces actes de générosité illustrent l'engagement et la détermination de nos bénévoles à répondre aux besoins de la communauté. Au-delà des chiffres, l'impact du service sur la vie des utilisateurs et aussi des bénévoles se mesure par les témoignages que nous recevons toutes les semaines.

## **Popote roulante**

Le service de la popote roulante est un service de livraison de repas à domicile destiné 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 : personne âgée, personne convalescente, personne en perte d'autonomie, personne ayant subi une opération d'un jour, ayant des problématiques d'ordre alimentaire et personne proche aidante.

Grâce à l'augmentation du financement spécifiquement dédié à ce service, nous avons pu maintenir les mêmes prix que l'année précédente malgré l'inflation et le coût élevé des aliments. Ce qui est non négligeable afin de s'assurer du maintien d'un service accessible pour les aînés vulnérables financièrement. Nous avons également pu confirmer l'embauche d'une ressource à temp plein, ce qui nous a permis de maintenir le service intégralement.

Année	Utilisateurs	Bénévoles	Repas livrés	Heures consacrées
2022-2023	95	12	19 312	536
2023-2024	101	12	16 364	465

Ce service tend à connaître, d'une année à l'autre, des variations dans le nombre de plats livrés et d'utilisateurs selon les besoins de chacun. Le but de la popote roulante n'est pas la croissance dans le nombre de plats et d'utilisateurs, mais plutôt d'offrir le support adapté aux besoins. Malheureusement, il y a eu des décès parmi les utilisateurs ainsi que quelques départs en résidence.

## Une journée de popote avec nous!

#### \*racontée par les bénévoles

Lors de la journée de la livraison, nous arrivons vers 7 h 50 pour être prêt pour l'arrivée vers 8 h du traiteur. Nous disposons les 9 choix de repas sur les tables et nous en faisons le décompte. Ensuite, nous préparons les commandes des utilisateurs. Quand il reste un plat ou qu'il en manque à la fin. Ce n'est pas grave: on cherche l'erreur et on la corrige rapidement! Ce beau travail est fait dans une belle ambiance! Les factures et les menus sont également inclus dans le sac pour ceux qui ne sont pas acheminé par courriel. Finalement, nous ajoutons parfois de l'information pertinente dans les sacs comme des dépliants de sensibilisation ou encore des petites douceurs pour les fêtes (Halloween, Noël, St-Valentin, etc.)











## Popote roulante (suite)

#### Quelques moments clés du service

- <u>Avril</u>: Il y a eu la rencontre annuelle avec les bénévoles. Nous avons servis un buffet froid. Un bel échange d'une durée de 1 h 30 qui a été suivi par une rencontre avec la firme en charge de notre planification stratégique. Cette rencontre a permis d'avoir le point de vue des bénévoles sur divers sujets. Par exemple, nous avons pu confirmer l'information selon laquelle le contact est encore difficile avec les utilisateurs depuis la pandémie, mais que cela tend à s'améliorer tranquillement.
- <u>Juin</u>: À la suite du déménagement de notre traiteur Les Délices d'Audrey, nous avons changé le lieu de préparation des sacs puisque le nouveau local était trop petit pour nos besoins. Nous avons donc choisi d'utiliser la salle multifonction du Hangar d'Elzéar.
- <u>Septembre</u> : la responsable du service Nathalie a fait un sondage de satisfaction sur le service auprès des utilisateurs. Le résultat est très positif : les utilisateurs sont satisfaits et nous répondons bien aux besoins des gens. Voici quelques commentaires des personnes sondées :
  - « Pour mieux m'alimenter. Jai débuté pendant la covid et je continue! »
  - « Je n'aime pas popoter. Je n'ai pas besoin de sortir pour manger. C'est présentement un luxe de manger au restaurant. La nourriture est plus santé que dans les fasts foods. »
  - « Vu mon âge avancé, je commence a avoir du mal à m'approvisionner, merci pour le service!»
    - « Pour le prix et le service, ça fait du bien de varier »
- Octobre: Nous avons fait un publipostage partout sur notre territoire pour faire connaître le service. Celui-ci a été distribué à 7895 portes. Nous avons aussi eu une belle collaboration avec la maison des jeunes Le Déclic. Accompagnés d'une bénévole nous sommes allés parler de bénévolat aux jeunes. Ces derniers ont confectionné des baluchons distribués lors de la popote d'halloween. Ce fût un moment fort agréable avec de la belle jeunesse.
- <u>Décembre</u>: À la demande de notre traiteur qui offre le service pour d'autres organismes, nous avons accepté de changer la journée de livraison pour le jeudi plutôt que le mercredi. De plus, Lucie, membre de notre CA et sa petite fille Charlie ont passé la journée au CABN pour préparer des petits cadeaux et des cartes de Noël pour les utilisateurs de la popote roulante!





## Popote roulante (suite)

#### Quelques moments clés du service (suite)

• <u>Février à Mars</u>: Les bénévoles ont redoublé d'efforts pour le service. En raison de diverses circonstances, certains bénévoles ont dû effectuer deux tournées de livraison par semaine, en plus de la préparation des sacs. Heureusement, pendant cette période, nous avons accueilli une stagiaire qui a pu aider à préparer les sacs et à effectuer des livraisons. De plus, une nouvelle bénévole est également venue à la rescousse. Ce fût un bel exemple de mobilisation et d'entraide au sein de notre service.

#### La participation bénévole

Notre équipe de bénévoles est très stable et de nombreuses personnes souhaitent s'y joindre! Ce type de bénévolat est apprécié car il permet d'être sur la route pour une courte durée, à un moment précis de la semaine, contrairement à notre service d'accompagnement-transport. De plus, le contact avec les utilisateurs est récurrent : chaque semaine, les bénévoles revoient les mêmes personnes et peuvent tisser des liens avec elles. Pour bien saisir l'importance de la popote roulante, il faut comprendre qu'il ne s'agit pas seulement d'un service de livraison : un lien de confiance s'établit entre les bénévoles et les utilisateurs, permettant des échanges, une belle écoute et de beaux partages. Il y a beaucoup d'isolement chez les aînés, et ces visites hebdomadaires sont donc très appréciées. Les bénévoles permettent aussi aux utilisateurs de rester informés sur le service, et de notre côté, c'est une bonne façon d'agir rapidement si un bénévole signale une situation inquiétante.



#### Un mot d'une bénévole

Bonjour,

J'aimerais vous partager ce que le bénévolat m'apporte depuis une dizaine d'années. Pour moi le contact humain est très important. Voir les gens dans leur milieu de vie. Au fil du temps, on développe une certaine complicité. J'éprouve une satisfaction d'avoir accompli un geste de générosité. C'est un privilège pour moi semaine après semaine d'aller rencontrer les gens.

-Mariette, bénévole de la popote roulante

## Popote roulante (suite)

#### Témoignage d'une utilisatrice

#### Bonjour,

Mon nom est Louise Loranger, je suis cliente de la popote roulante depuis fin octobre 2023. J'ai 73 ans. Ayant de la difficulté avec mes mains autant pour couper mes aliments, les légumes surtout, et aussi pour la manipulation des chaudrons, il devenait de plus en plus difficile pour moi de me faire des repas sains et variés et à un prix convenant à mon budget.

Le service du CAB de Nicolet a vraiment amélioré ma qualité de vie. La livraison est assidue, les bénévoles sont courtois et discrets, ce que j'apprécie beaucoup. Ce service est essentiel pour des personnes comme moi qui désirent demeurer le plus longtemps possible dans leur logement et en santé le plus possible. Une cliente satisfaite.

- Louise Loranger



#### La note de Nathalie :

Cette année, la principale difficulté a été de gérer les imprévus et les changements dans le service : nouveau local, changement de la journée, absences des bénévoles, changement dans la liste des utilisateurs, etc. Cela demande une charge de travail supplémentaire importante autant pour la coordination des bénévoles que pour la gestion des suivis auprès des utilisateurs parfois anxieux vis-à-vis le changement. Cela aurait été très difficile de faire face à cette surcharge de travail inattendue sans l'augmentation du financement dédiée à la popote roulante. Heureusement, nous avons pu répondre à tous les défis rencontrés sans avoir à couper dans d'autres services pour la communauté.

Pour l'année à venir, nous visons à mieux faire connaître notre service sur tout notre territoire. Bien que de nouveaux utilisateurs s'ajoutent régulièrement, il est important pour nous de faire fréquemment de la promotion afin de toucher le plus grand nombre de personnes susceptibles de bénéficier de ce service.

Pour l'aide de Noël, 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. C'est finalement un montant de 74 100 \$ qui a été amassé dans le cadre de la 4e édition de la campagne « Parraine ta famille de Nicolet » au profit du téléthon Le Noël du pauvre. C'est encore une fois, un montant exceptionnel qui a été redistribué aux familles et aux personnes plus vulnérables de la communauté du Grand Nicolet (Nicolet, Sainte-Monique et Grand-Saint-Esprit).

Avec le contexte actuel, nous craignions une baisse importante des dons. Cette crainte était bien réelle puisque nous avons eu des témoignages de gens qui donnent depuis de nombreuses années le même montant, mais qui, cette année, ont dû baisser leur don. Peu importe le montant, nous sommes toujours très reconnaissants et touchés de voir tous ces donateurs qui continuent de participer à la campagne, même si les temps sont plus difficiles.

#### La campagne Parraine ta famille de Nicolet présentée par la Caisse Desjardins de Nicolet

Pour la quatrième 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.

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

Isabelle Bombardier (CAB de Nicolet)
et Mathieu Gélinas, (CAB Trait
d'Union) lors du lancement officiel de
la campagne le 11 octobre 2023.

CENTRE D'ACTION
NICOLET
AUPRÈS DES AINÉS
Service gratuit et confider

TATAMILE D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
Service gratuit et confider

TATAMILE D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS DES AINÉS
SERVICE GRATUIT D'UNION
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE
AUPRÈS D'UNION
CENTRE D'UNION
CENTR















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

Pour une troisième 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 6 000 \$. La contribution de l'équipe de travail de la Caisse Desjardins de Nicolet est, comme toujours, très importante et appréciée.

Sur la photo: Julie Côté (directrice générale de la Caisse), Angéline Le Sage (agente aux communications et à la philanthropie au CABN) et François Lefèbvre (Président du Conseil d'administration de la Caisse)





#### **FAÇONS DE DONNER POUR** LA CAMPAGNE À NICOLET

- · Par virement Interac à l'adresse : direction@cabnicolet.com Indiquez comme question: noeldupauvre Indiquez comme réponse : campagne2023
- En argent comptant ou par d'action bénévole de Nicolet en personne ou par la poste au 207 rue du Frère-Dominique, Nicolet, Qc, J3T 1K6

\*Reçu officiel pour fins d'impôts disponible à partir d'un don de 20\$ \*Pour recevoir un reçu, assurez-vous de nous faire parvenir vos coon



http://bit.ly/zone\_genereux2023



Pour en savoir plus:



#### 4 à 8 - Zoné généreux

Devenu un incontournable, le 4 à 8 - Zoné généreux a encore eu un succès grâce à la collaboration 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.



#### Barrage routier et téléthon

Pour conclure plusieurs semaines de travail acharné, nous avons fait l'annuel barrage routier le jour du téléthon le 24 novembre. Au cours de cette journée, ce sont plus de 30 bénévoles qui ont participé. Sur ces 30 bénévoles, il y avait ceux qui étaient placés 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 ceux sur la route pour aller chercher les dons. Plusieurs organismes et entreprises se sont mobilisés bénévolement lors de cette journée. Par exemple, l'École nationale de police du Québec nous a fait un prêt de radios bidirectionnelles.









#### Grande collecte de denrées

La population nicolétaine était invitée à donner des denrées à différents points de collecte. Nous avons également organisé une grande collecte le 18 novembre. Les gens pouvaient donner des denrées à trois points de collecte : au IGA, au Jean Coutu et à la cathédrale. Toutes les denrées amassées ont été remises à la Ressource Aide Alimentaire pour garnir leurs tablettes parfois vides après la période des fêtes.

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 de la nourriture : plusieurs estimaient que c'était moins dispendieux pour eux de donner quelques dollars.







#### Un mot d'une bénévole

#### Bonjour,

Il y a quinze ans, une bénévole du CHSLD m'a contactée pour compléter sa chorale et divertir les résidents une fois par mois. J'ai beaucoup aimé donner du temps comme bénévole, ce qui m'a amenée à m'inscrire au Centre d'action bénévole de Nicolet pour aider à la confection des paniers de Noël. Par la suite, je suis devenue la responsable de ce volet. C'était un gros défi, c'était intense, mais j'avais une très bonne équipe pour m'aider. À la remise de ces boîtes, c'était très valorisant de voir ces gens heureux de recevoir autant de denrées. Au fil des ans, la collecte et la distribution ont changé. Maintenant, mon bénévolat consiste à collecter des denrées, les vérifier, les trier et les emballer avec mon équipe de bénévoles pour les remettre à la Ressource Aide Alimentaire afin qu'ils répartissent les denrées dans leurs paniers hebdomadaires. C'est différent de l'époque où nous faisions directement la distribution, mais c'est aussi très gratifiant de savoir que notre implication permet à un organisme d'aider de nombreuses personnes pendant plusieurs mois. C'est toujours un stress chaque année de savoir où nous serons situés pour faire la collecte, le tri et si nous aurons suffisamment de denrées. Heureusement, cela se passe toujours assez bien et les gens sont toujours aussi généreux. Je suis fière de m'impliquer dans ce projet.

-Diane. bénévole responsable de la collecte de denrées

Nombre de bénévoles

64

Nombre d'heures 302

#### Résumé de la participation bénévole

La période de Noël est toujours une période populaire pour le bénévolat. Le défi est souvent que les nouveaux bénévoles ou les entreprises 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. Dans l'ensemble, la période des fêtes est un moment populaire et souvent une opportunité pour promouvoir le bénévolat.

#### **Partenariat**

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 la distribution de cadeaux de Noël pour les enfants (arbre de joie).

#### La note d'Angéline :

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

#### Inscription des demandes d'aide

Afin de venir en aide à la population vulnérable et de faciliter l'accessibilité du service, nous avons choisi de fonctionner par des jours d'inscription sans rendez-vous (comme pour notre service d'impôts). Ainsi, nous n'avions plus besoin de gérer les nombreux oublis et annulations des rendez-vous que nous avions l'an dernier. 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 possible. 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 une 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 plus de temps autant pour le CABN que pour IGA, mais elle nous assure de faire un meilleur suivi des demandes et nous assure que l'aide va directement aux demandeurs.

#### Un triste record

C'est sans grande surprise que nous avons reçu un nombre record de demandes d'aide de Noël. Au total, c'est 380 personnes de tous les âges et de tous les milieux (familles, couples, aînés, personnes seules, etc.) qui recevront de l'aide durant la période des fêtes. Cela représente 258 adultes et 122 enfants. De ce nombres, plus de 15% en étaient à leur première demande et près de la moitié des adultes étaient des aînés vivant seul. Ce qui est, selon l'équipe du CABN, une démonstration claire de la précarité présente dans notre communauté.



#### Aide aux frais scolaires

Grâce aux surplus amassés lors du Noël du pauvre, nous avons pu offrir, pour une deuxième année consécutive, de l'aide financière aux familles. Cette enveloppe vient palier à notre précédent service d'aide à la réussite scolaire qui, auparavant était financé par Centraide et qui a vu son financement être aboli il y a maintenant 2 ans. 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 heureux d'avoir pu donner de l'aide adaptée aux besoins des familles. Toutefois, sans financement supplémentaire dédié à ce service, notre capacité à aider les familles pour les frais scolaires sera déterminée par le succès de la campagne de Noël en cours. En 2023-2024, nous avons pu aider 15 enfants grâce à ce service.

#### Les initiatives de la communauté

Depuis maintenant 8 ans, Sœur Marie-Reine supervise un projet de création de produits en laine. Cette année, les 8 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.







Les étudiants et le personnel du Collège Notre-Dame-de-l'Assomption ont organisé une collecte de denrées.



Une équipe d'aspirants policiers s'est mobilisée pour organiser une collecte de denrées dans l'établissement.



## 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 pour l'ensemble de notre territoire.

Face au succès de la formule de l'an dernier, nous avons pris la décision, en concertation avec les bénévoles, de refaire une formule sans rendez-vous. Tous les mercredis de 9h30 à 11h30 et de 13h30 à 15h30, du 28 février au 24 avril 2024 inclusivement, les gens pouvaient se présenter avec leurs documents pour faire leur déclaration de revenus. Pour la deuxième année, la Maison des jeunes Le Déclic nous a donné accès à leurs locaux gratuitement, car l'espace est insuffisant au CABN. Cet emplacement est idéal pour garantir la confidentialité. Un salon sert de salle d'attente où les gens peuvent discuter en attendant leur tour et deux autres locaux fermés sont aménagés pour recevoir les demandes en toute discrétion. Un autre avantage de cet emplacement est qu'il est situé juste en dessous de la Ressource Aide Alimentaire, d'où provient une partie de nos utilisateurs. C'est cependant la dernière année que nous pourrons utiliser le local puisque la bâtisse sera détruite d'ici 2025. Nous prévoyons que trouver un local répondant à nos critères de disponibilité, d'accessibilité et de coût sera un défi majeur pour ce service.



Un des constats de cette année est l'augmentation significative des demandes de la part d'aînés à faibles revenus. Cette augmentation s'explique selon nous par plusieurs facteurs dont le coût de la vie, le crédit d'impôt disponible pour les aînés, l'ajustement de nos critères et la promotion du service fait dans plusieurs lieux fréquentés par des aînés.

Faire sa déclaration de revenus est une étape essentielle afin de s'assurer de recevoir toute l'aide disponible selon sa situation. C'est pourquoi, lorsque les bénévoles étaient en mesure de le faire, nous avons accepté de faire les impôts des années précédentes.









## Déclaration de revenus

#### Quelques moments clés du service

- <u>Novembre</u> : La responsable du service a suivi une formation sur Teams avec les personnes ressources du programme des bénévoles. Plusieurs sujets ont été abordés, notamment les subventions accordées, ainsi que la procédure d'accréditation des bénévoles, entre autres.
- <u>Février</u>: Nous avons organisé une rencontre de 1h30 avec cinq bénévoles pour assurer le bon déroulement de la période des impôts. Étant donné que nous avions moins de bénévoles prévus pour faire les déclarations, nous avons décidé de recruter des bénévoles dédiés à la prise de renseignements. Cette formule a permis d'accélérer la prise de renseignements et permettre aux bénévoles qui font des impôts de confirmer certaines informations directement sur place plutôt que par téléphone et d'avancer les déclarations lors des moments plus tranquilles.
- <u>Février à avril</u>: La clinique d'impôts s'est déroulée du 28 février au 24 avril inclusivement. Les deux premières semaines ont été très achalandées. Les personnes âgées, informées de la possibilité de recevoir 2 000 \$, cherchent à obtenir leur remboursement le plus rapidement possible. Les temps sont difficiles en raison de l'inflation.

## **En bref**

## Nombre de bénévoles

- 4 bénévoles qui s'occupent de faire les déclarations
- 4 bénévoles (dont 1 stagiaire) à l'accueil et à la collecte d'informations.



# Nombre de déclarations 32

Cette année, nous avons adapté nos pratiques selon la loi 25 en limitant les informations personnelles conservées et en informant les utilisateurs de nos pratiques



## Guignolée et dépannage

Chaque année, nous sollicitons les citoyens et les entreprises de Nicolet par le biais d'une lettre afin d'amasser des fonds pour notre service de dépannage. Il s'agit d'un service de dernier recours pour aider les gens qui ont besoin d'un coup de main financier pour arriver à répondre à leurs besoins de base. 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.

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 d'urgence. En 2023-2024, nous avons pu offrir 29 dépannages différents. De ces 29 dépannages, 50% ont été des demandes de nouveaux utilisateurs.

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 et la pénurie de loyers abordables sont des facteurs majeurs à considérer.

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.

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 les moyens de payer son loyer, cela peut entraîner un effet domino pour toute la famille (perte de logement, 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 un logement abordable. Cela entraîne une grande précarité chez de nombreuses personnes dont beaucoup d'aînés. Cette précarité est exacerbée lors d'une catastrophe comme un incendie. Le fonctionnement de service de dépannage nous donne les moyens et la souplesse d'aider les personnes lors de situations d'urgence ou lorsqu'on constate un trou de service.













## 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 voir 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 le 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. Elle doit malheureusement parfois 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. L'équipe de bénévoles et la responsable font toutefois le maximum pour récupérer le plus de meubles possible pour les redonner à la communauté.

Nous avons aussi sensibilisé sur les réseaux sociaux les donateurs sur l'importance de ne pas laisser leurs meubles à l'extérieur de la remise en dehors des heures d'ouverture. Nous avons constaté une grande augmentation du phénomène à l'été 2023 principalement en raison du changement d'horaire de l'écocentre et le changement de réglementation de ce dernier. Nous avons donc pris une entente avec la Ville de Nicolet pour régler cet enjeu.

## Nombre d'heures de bénévolat



4 bénévoles se sont impliqués en 2023-2024.









# Distribution de mobilier - remise

Depuis plusieurs années, nous offrions le service de cueillette de meubles qui se faisait deux fois par mois sauf durant la période hivernale. Malheureusement, à partir de septembre 2023, nous avons cessé ce volet. Nous n'avions plus de bénévole ni de véhicule adapté pour faire la cueillette. De plus, la gestion de ce volet était de plus en plus complexe. Par exemple, certains donateurs avaient parfois des attentes démesurées sur la nature de notre service de cueillette: la responsable du service et les bénévoles devaient régulièrement faire face à des demandes pour déménager d'autres meubles, aider à transporter certains objets ou installer quelque chose dans la demeure du donateur. Malgré notre volonté d'aider, il n'était pas possible pour nous de répondre à toutes ces demandes autant d'un point de vue de la sécurité de nos bénévoles que d'un point de vue financier.

#### La remise : un lieu de rencontre populaire

Depuis l'an dernier, nous avons constaté un nombre grandissant de personnes qui passent saluer les bénévoles et l'équipe de travail, discuter et parfois même les aider. Plusieurs nous ont confié être heureux de venir faire un tour même sans nécessairement avoir besoin d'un meuble. C'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 obligent parfois la coordonnatrice à intervenir pour s'assurer que la remise reste accessible équitablement pour tous. 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 et les heures d'ouverture, les responsabilités de chacun, etc.).



# Allo-Ami

Le service Allo-Ami est un service d'appels bénévoles offert 365 jours par 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 prévient 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 la même heure, 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 recevront dans la journée. C'est pourquoi, contrairement à d'autres régions, nous avons choisi de maintenir les appels des bénévoles plutôt qu'un système automatisé. Un autre avantage est que les bénévoles peuvent, lors de l'appel, faire penser à la prise de médicaments. 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 les appels. Avec plus de temps et de financement, nous aimerions promouvoir davantage ce service afin de faire tomber les préjugés.

#### Un mot d'une bénévole

#### Bonjour,

J'aimerais vous partager ce que le bénévolat pour le service Allo-Ami m'apporte. Je fais partie de l'équipe de ce service depuis 2015 et c'est un travail que j'aime beaucoup. C'est très gratifiant de voir que mon petit coup de téléphone chaque matin peut aider une personne à passer une meilleure journée. Pour moi, le contact humain est très important. Je vois que la personne que je téléphone se sent moins isolée et que cela la sécurise de savoir qu'elle recevra un appel tous les jours. Je me sens en mission et j'espère pouvoir continuer ce bénévolat longtemps.

-Sr Marie-Reine Servant

Nombre d'utilisateurs: 3 personnes Nombre de bénévoles: 5 bénévoles **Total d'heures de bénévolat: 34 h** 













# Appels et visites d'amitié

#### Appels d'amitié

Cette année, un seul bénévole a effectué 153 des 155 appels, totalisant 77 heures de bénévolat. Les deux appels restants ont été réalisés par un autre bénévole. Au 31 mars 2024, le service comptait trois bénéficiaires actifs. La diminution des bénévoles et des bénéficiaires s'explique par la transition vers les visites d'amitié, les appels ayant été instaurés spécifiquement pour la période COVID. La majorité des demandes de la dernière année étaient pour des visites.

#### Visites d'amitié

Quatre bénévoles ont été actifs cette année et un qui s'est retiré avant de commencer. Trois bénévoles ont donc rencontré trois bénéficiaires, totalisant 61 visites pour 68 heures de bénévolat. Une seule bénévole est encore active, ayant effectué 40 des 61 visites. Les bénévoles qui ont quitté ont mentionné que ce type de bénévolat ne leur convenait pas, préférant d'autres activités. Certaines attentes des bénéficiaires dépassaient l'engagement attendu, comme une demande de rencontre amoureuse, illustrant la difficulté à maintenir la distance nécessaire dans la prestation de service. Un des jumelages réussis s'est transformé en amitié, la bénévole ne comptant plus ses visites comme du bénévolat.

Sur les 12 demandes en attente, 7 étaient des références du CIUSSS MCQ ou des familles pour des personnes en perte cognitive. Pourtant, ces personnes ne souhaitaient pas recevoir de visites. Cela soulève des questions sur l'objectif du service. Deux bénévoles potentiels ont refusé de s'engager pour cette raison. En moyenne, les bénéficiaires attendent des visites depuis 2022: parmi eux, 6 sont décédés, 3 se sont désistés, et 1 a déménagé. Au 31 mars 2024, une bénévole reste active et 4 dossiers sont en attente.

#### Une décision inévitable

Face à tous ces enjeux et malgré tous nos efforts, il a été décidé de cesser d'offrir le service des appels et des visites d'amitié et d'en faire la promotion. Les deux bénévoles actifs pourront continuer, mais nous ne prendrons plus de nouvelles demandes et nous mettrons nos efforts de promotion pour nos autres services comme Allo-Ami.

Au fil des années d'existence du Centre d'action bénévole de Nicolet, plusieurs services ont vu le jour et se sont éteints. Cela fait partie de notre travail de nous assurer de faire évoluer nos services et nos projets en fonction des besoins et de l'implication bénévole. Maintenir un service au-delà de sa vie utile est très énergivore pour l'équipe de travail et n'est pas à l'avantage de nos membres ou de nos utilisateurs.













# 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 2023, nous avons constaté une tendance stable en matière d'intervention, avec une augmentation notable des longs suivis. En moyenne, les personnes aînées ont été rencontrées cinq fois par année, principalement pour des enjeux liés au logement, au transport et aux finances. Les demandes les plus fréquentes incluaient la référence à des organismes gouvernementaux tels que le Tribunal Administratif du Logement (TAL), Revenu Québec, Pensions Canada et la Société de l'Assurance Automobile du Québec (SAAQ), souvent en raison de la difficulté des aînés à utiliser les services en ligne et à naviguer dans les menus téléphoniques.

## Repérage

En moyenne, 23 heures par mois ont été consacrées aux actions de repérage visant à rejoindre les personnes aînées en situation de vulnérabilité et/ou à risque de fragilisation. Bien que la fréquentation de places publiques soit le moyen de repérage le plus utilisé, cela représente un défi dans les municipalités dévitalisées sans installations publiques. Dans ces cas, le bouche à oreille et la publicité (dépliants dans les bureaux municipaux, affiches dans les commerces, affichage dans les journaux municipaux, publipostage, etc.) sont les méthodes les plus efficaces. Le premier contact se fait principalement par téléphone, avec peu de rencontres initiales en lieu de repérage.

## Collaborations et partenariats

Les principaux partenaires ayant collaboré avec le travailleur de milieu incluent le Soutien à l'Autonomie des Personnes Aînées de Nicolet, le réseau FADOQ local, Équijustice, et l'Association des Personnes Proches Aidantes de Bécancour-Nicolet-Yamaska. Ces collaborations ont facilité le premier contact avec des aînés de notre territoire.



Nathalie (coordonnatrice des services à la communauté au CABN) et Alexandre (travailleur de milieu) lors d'une présentation de services organisée par la municipalité de Saint-Wenceslas en octobre 2023.









# **ITMAV**

#### Difficultés et enjeux particuliers

Les aînés isolés présentent souvent des problématiques complexes, incluant des troubles de santé mentale et une méfiance envers les institutions et les ressources disponibles. Ces situations nécessitent un accompagnement prolongé et des interventions répétées. Certains dossiers ont nécessité plus de 20 heures d'intervention, incluant diverses références vers d'autres services (ex. des banques alimentaires, des organismes d'aide budgétaire, etc.) ainsi que des suivis pour des problématiques de logement et des propos suicidaires.

Un enjeu majeur identifié par notre intervenant est la défense des droits des locataires. Plusieurs personnes l'ont sollicité à propos d'avis de hausse significative du prix de leur loyer. Ces situations ont souvent nécessité une prise de contact avec le TAL et un accompagnement pour l'envoi de lettres recommandées ainsi qu'un soutien moral lors des discussions avec les propriétaires concernant le refus de ces augmentations. Dans un contexte de la pénurie de loyers et de la hausse du coût de la vie, les dossiers en lien avec les logements représentent une source importante de stress pour tout le monde et encore plus chez la population aînée vulnérable. Il n'est pas rare de voir des cas de violence verbale, psychologique et financière dans ce type de dossiers.

De plus, l'intervenant reçoit fréquemment des demandes d'aide pour contacter différents paliers gouvernementaux, notamment de la part d'individus ayant des difficultés à naviguer dans les menus téléphoniques ou à comprendre les divers programmes et documents.

#### Réalisations et succès

Parmi les réussites notables, l'accompagnement d'une aînée ayant fait un AVC pour réévaluer ses capacités physiques et reprendre son permis de conduire a été particulièrement significatif. Cette intervention a demandé beaucoup de suivis, démontrant l'engagement et l'efficacité du travailleur de milieu dans des situations complexes et sensibles.

Intervention	2022-2023	2023-2024
Téléphonique	46	166
En personne	107	142
Total	153	308

L'année 2023-2024 au Centre d'action bénévole de Nicolet a été une période de dynamisme et de croissance, où l'engagement des aînés a joué un rôle central.

Le Hangar d'Elzéar, un lieu dédié aux activités manuelles et aux projets collectifs, a été au cœur de cette aventure, permettant aux aînés de renouer avec leur communauté et de se sentir valorisés. C'est une histoire de solidarité, de partage de savoirs, et de création de liens forts entre les générations.

Dans les faits, le hangar vise à créer un lieu de rassemblement où les hommes aînés de la région peuvent 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. Ainsi, certains jours de la semaine sont dédiés aux projets collectifs et ouverts à tous.

## Projets réalisés

#### Construction de cabanes d'oiseaux

Tout a commencé à l'hiver 2023 avec le projet de construction de cabanes d'hirondelles. Les bénévoles se sont réunis dans le hangar d'Elzéar, animés par l'envie de créer quelque chose de beau et d'utile. Ensemble, ils ont fabriqué 45 cabanes, qui ont été en partie vendues au BMR de Nicolet. Ce projet a non seulement embelli la communauté, mais a également offert aux participants un sentiment d'accomplissement et de fierté.





#### Construction de bacs à jardins

Le printemps a vu naître un projet de grande envergure : la création de 15 petits bacs et 40 grands bacs à jardins. Les petits bacs ont trouvé preneur chez Fleuriste Savard, tandis que les grands bacs étaient destinés au Centre d'action bénévole du Lac St-Pierre. Ce projet, le plus ambitieux de l'année, a mobilisé énormément de temps et d'énergie de la part des bénévoles et de la coordonnatrice, Ginette, qui a été engagée en juin. Coordonner ces projets d'envergure s'est avéré être un défi important, renforçant la nécessité d'avoir une employée à plein temps.













## Réparation de mobiliers extérieurs de la Ville de Nicolet

Durant l'hiver et le printemps, une collaboration fructueuse avec la Ville de Nicolet a permis de réparer des mobiliers extérieurs. Ce projet a mis en lumière la force de notre partenariat avec la Ville et l'impact durable de nos actions. Toutefois, il a également révélé les limites de nos équipements, ce qui a nécessité des investissements pour maintenir notre capacité d'action.

#### Création d'objets pour les marchés de Noël

L'automne a été consacré à des projets plus petits mais tout aussi significatifs. De la mi-septembre à la mi-novembre, les bénévoles ont fabriqué une variété d'objets pour les portes ouvertes et les marchés de Noël. Cette période a permis à chacun de travailler à son rythme et de contribuer à la préparation de la saison festive, tout en générant des revenus pour le projet.

#### **Projets collectifs continus**

- Création d'instruments de musique : guitare « cigar box »
- Création de bibliothèques de partage de livres
- Création de cabanes à chauve-souris
- Desserte pour un traiteur

Ces projets ont permis de briser l'isolement et de créer des occasions d'échange et de transmission de savoirs. L'animation et la mobilisation des participants à travers ces activités ont été un succès, malgré les défis de coordination. La présence de Ginette comme coordonnatrice a été cruciale pour maintenir la cohérence avec notre mission et répondre aux attentes et aux besoins des bénévoles.

Nous avons évalué que les activités de groupe ont représenté environ 70 à 80 jours dans l'année. Ce qui représente 1 à 2 jours par semaine.









Au cours de l'année, le Hangar d'Elzéar a eu le plaisir d'accueillir à quelques reprises un groupe de l'Association de personnes handicapées de Nicolet-Yamaska (APHNY).

Ces rencontres ont été l'occasion pour les participants de découvrir les joies des travaux manuels et de partager leurs savoir-faire avec nos bénévoles. Ensemble, nous avons réalisé des projets passionnants et bénéfiques pour notre communauté. De plus, ces rencontres ont également permis aux membres de notre équipe de recevoir un coup de main précieux dans l'entretien de l'atelier. Les moments d'échange et de partage ont été très appréciés par tous les participants et bénévoles impliqués, renforçant ainsi les liens entre notre atelier et la communauté.



## Lancement du volet « Chez Yvonne, ateliers de transmission de connaissances »

Le 21 septembre 2023, lors du premier anniversaire du Hangar d'Elzéar, nous avons célébré en inaugurant « Chez Yvonne - ateliers de transmission de connaissances », un nouveau volet destiné à élargir notre offre d'activités. Ce programme propose des ateliers de transmission de connaissances coordonnés par un comité de bénévoles. Les sujets couverts incluent les travaux manuels plus largement que l'ébénisterie, mais aussi des ateliers de sensibilisation et d'information sur des sujets touchant les aînés.

Cette idée nous est venue suite à la demande de plusieurs personnes qui souhaitaient s'impliquer dans notre milieu mais qui n'avaient pas envie de travailler le bois. Plus de la moitié des ateliers ont été animés par des formateurs aînés, valorisant leur expertise et leur expérience.





Ateliers réalisés pour le volet « Chez Yvonne »

- Conférence sur la prévention de la fraude (Desjardins)
- Présentation des services par l'Association des personnes proches aidantes Bécancour Nicolet-Yamaska
- Formation sur le vivre-ensemble et la résolution de conflit (CIUSSS MCQ)
- Présentation des services de Médiation citoyenne (Équijustice)
- Conférence « Au volant de ma santé » (SAAQ)
- Formation sur la confection de tables de chevet et l'affûtage de lames
- Ateliers de couture, broderie, tricot, macramé et peinture sur verre

La journée du lancement de « Chez Yvonne », qui coïncidait avec le premier anniversaire du Hangar d'Elzéar, a été un moment rempli d'émotion et de convivialité. Le nom du projet rend hommage à la grand-mère d'Isabelle et la conjointe d'Elzéar. Yvonne était une femme manuelle dont l'esprit créatif et l'engagement communautaire ont inspiré notre projet.

L'événement s'est déroulé en présence des enfants et petits-enfants de Yvonne et Elzéar, ainsi que de nos précieux bénévoles.

C'était une journée de célébration, de partage et de reconnaissance pour tous ceux qui ont contribué à rendre ce projet possible.









## Des exemples de succès

Nous avons de nombreux témoignages inspirants qui mettent en lumière les réussites et les impacts positifs du projet dans la vie des participants. Ces témoignages montrent à quel point briser l'isolement grâce à un projet comme le Hangar d'Elzéar est essentiel, car cela a un effet transformateur tant pour les individus que pour la communauté. En offrant diverses opportunités de participation citoyenne, nous favorisons l'engagement citoyen et la santé globale des personnes au sein de leur communauté. Deux personnes ont accepté que nous partagions leur témoignage de façon anonyme.

La première nous a confié qu'elle était au départ très réticente à participer aux activités. C'est une personne qui est très réservée et isolée. C'est finalement sa fille qui l'a convaincue d'essayer. Sa fille quittait pendant plusieurs mois à l'étranger, elle s'inquiétait donc que sa mère s'ennuie et passe tout son temps à s'inquiéter pour elle. Elle a finalement adoré son expérience et a participé à presque toutes les activités de Chez Yvonne. Elle a réussi à tisser des liens durables avec les autres. Elle a même confié à la coordonnatrice que, grâce au projet, elle avait moins de temps pour s'inquiéter pour sa fille, ce qui n'était jamais arrivé auparavant. Finalement, grâce à sa participation aux activités, la coordonnatrice lui a proposé d'utiliser un autre service du CABN, adapté à ses besoins, ce qu'elle a accepté.

La deuxième personne qui a accepté de partager son histoire est une personne qui réside à Nicolet depuis un peu moins de trois ans. Ainsi, elle n'avait aucun réseau et peu de moyens de briser son isolement puisqu'elle ne connaissait personne. Elle passait alors tout son temps à travailler sur ses projets manuels dans son sous-sol (broderie, tricot, etc.). Avec le projet, elle passe beaucoup plus de temps à créer des liens avec des personnes avec les mêmes intérêts qu'elle. Elle a même décidé de devenir bénévole pour les services d'accompagnement-transport et la popote roulante.

#### Nouveaux défis et ressources humaines

En novembre, Gabrielle a rejoint l'équipe en tant que travailleuse communautaire pour soutenir Ginette. Elle a contribué à l'animation et au soutien des bénévoles, aidant à coordonner les activités et à assurer le bon déroulement des projets. L'arrivée de Lorry en novembre, prenant le mandat de chargée de projet, a également apporté une aide précieuse dans la gestion des projets et des bénévoles.



# Hangar d'Elzéar

#### Des résultats démontrés

Les activités du Hangar d'Elzéar ont eu un impact concret et positif sur les hommes aînés participants, mais aussi sur les femmes bénévoles impliquées dans le volet « Chez Yvonne ».

Pour eux, le projet a représenté une opportunité de renouer avec la communauté et de se sentir utiles. Les projets collectifs et individuels ont favorisé le maintien de leurs compétences, ont renforcé leur estime de soi et ont amélioré leur santé mentale.

Une recherche-action réalisée en collaboration avec l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke et qui sera publiée à l'été 2024 a confirmé ces bienfaits, montrant une amélioration notable de la qualité de vie des participants. Les témoignages recueillis soulignent combien ce projet a transformé leur quotidien, leur offrant un lieu de liens et de valorisation personnelle.

#### Importance du projet dans un continuum de services

Ce projet s'inscrit également dans un continuum de services, touchant à la fois la santé mentale et le maintien à domicile des aînés. Les activités et les interactions régulières offrent un soutien essentiel aux participants, contribuant à leur plaisir général et à leur inclusion sociale mais offrent également une vigie presque quotidienne sur la santé et le bien-être des bénévoles qui y sont impliqués.

L'année 2023-2024 a été marquée par de nombreux succès et une mobilisation exemplaire des aînés bénévoles. Les projets ont renforcé la mission du CABN et ont démontré l'importance de l'implication des aînés dans la communauté. Cependant, les défis financiers persistent. Isabelle et Angéline ont consacré de nombreuses heures à la recherche de financement, avec peu de succès. L'avenir des projets du Hangar d'Elzéar et de « Chez Yvonne » reste incertain sans un soutien financier récurrent. La présence de Ginette, Gabrielle et Lorry a été cruciale. Cependant, le renouvellement de leur contrat dépendait du financement du projet. Nous avons d'ailleurs dû mettre fin aux contrats de Ginette et Gabrielle à la fin mars par manque de financement.

# **Quelques chiffres**

- 4 199 h de participation bénévole au Hangar d'Elzéar et 359 h Chez Yvonne.
- 79 bénévoles et participant(es) au Hangar d'Elzéar et 25 bénévoles et participant(es) pour le volet Chez Yvonne.



# **Travaux communautaires**

Au Centre d'action bénévole de Nicolet (CABN), nous accueillons quelques fois par année des personnes devant effectuer des travaux communautaires. Ce service permet à ces individus de réaliser diverses tâches et compléter les heures obligatoires. Les personnes sont référées par l'organisme Équijustice et supervisées par Cintia.

Les tâches réalisées au CABN incluent principalement le ménage, le triage et le nettoyage. Chaque demande d'Équijustice est traitée de manière unique et personnalisée selon le nombre d'heures à effectuer, des compétences de la personne et de nos besoins.

Au cours de l'année 2023-2024, 12,5 heures de travaux communautaires ont été effectuées. Ce qui n'est pas énorme pour le temps que la coordonnatrice a investi pour ce service. Les personnes qui effectuent ces travaux sont souvent instables au niveau de leur assiduité, leur ponctualité et leur motivation ce qui engendre une charge importante de travail pour la gestion de l'horaire, la supervision des tâches. Cela provoque inévitablement du retard dans les tâches et une perte de temps pour la responsable du service. Il n'est pas rare que certains finissent par ne plus se présenter et abandonnent. Ce n'est pas une situation inhabituelle, mais cela nous a amené à revoir notre politique. En effet, nous effectuons maintenant un tri rigoureux des demandes et n'acceptons plus que les personnes ayant peu d'heures à faire, avec des sessions de travail de maximum 1 à 3 heures consécutives par jour.









# **Gouvernance et vie associative**

## Gouvernance

## **Conseil d'administration**

Notre organisme tient à remercier chaleureusement ses administratrices et administrateurs :



Lise Lefèvre, présidente



Monique Rousseau, vice-présidente



André Nourry, trésorier



Lucie Bellemare, secrétaire



Sr Marie-Reine Servant, administratrice



Gaétane Delisle, administratrice



Virginie Proulx-Cantin, administratrice

Pierre Letendre, administrateur jusqu'en juin 2023 Jean-Guy Proulx, trésorier jusqu'en août 2023

L'Assemblée générale annuelle a eu lieu le 16 juin 2023 et a rassemblé 19 personnes dont 17 membres

Le conseil d'administration s'est rencontré à 6 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 employées du CABN par leur grande disponibilité et leur générosité!

Un travail de planification stratégique ayant été entamé au cours des premiers mois de l'année 2023, les administrateurs ont été sollicités à quelques reprises pour finaliser les travaux. Ils ont été dévoués et volontaires!

5 d'entre eux ont également participé à une formation sur la gestion financière offerte par la TROCCQM.

Au total, 9 bénévoles se sont impliqués pour un total de 152 heures.



















# Planification stratégique

#### Pourquoi faire une planification stratégique?

La planification stratégique est un processus dynamique et participatif dont l'objectif est d'établir des orientations pour les années à venir et d'identifier les moyens à mettre en place pour les atteindre. Avec son processus rigoureux offrant un portrait complet et global de l'organisation ainsi que l'espace de discussion nécessaire, la planification stratégique permet de définir l'orientation des plans d'action annuels à venir pour la période identifiée.

#### Contexte du CABN

Avec la pandémie COVID-19, le Centre d'action bénévole de Nicolet a dû s'adapter rapidement à la nouvelle réalité et modifier et diversifier ses services. L'équipe et le conseil d'administration ont donc ressenti le besoin de faire un bilan de sa situation et de se projeter dans l'avenir de façon à identifier le travail à faire et les priorités d'action pour les trois prochaines années.

Il était important de faire cette démarche qui nous permettait d'avoir un portrait clair de notre situation actuelle mais surtout de nous projeter dans l'avenir. Beaucoup de temps a été investi par tous : que ce soit pour les réunions de planification que pour la création du plan d'action qui en découle. Nous avons pu réaliser cette démarche avec un budget raisonnable grâce une subvention du Centre local d'emploi.

Nous avons donc maintenant un plan d'action qui guide notre travail, mais il faut rester vigilant. Les aléas du quotidien et la surcharge de travail sont toujours présents.

## **Mission**

Le Centre d'action bénévole de Nicolet (CABN) vise à promouvoir l'action bénévole dans divers secteurs et répondre aux besoins de la communauté grâce aux ressources bénévoles pour améliorer la qualité de vie de la population.





# Vision

Le CABN aspire à devenir LA référence en action bénévole dans Nicolet-Yamaska, reconnu pour son expertise et son professionnalisme

# **Valeurs**

Ouverture d'esprit : Accueil égalitaire, écoute et respect

Altruisme : Générosité, dévouement et humanité

Adaptation : Transparence et proactivité face aux

changements











# Vie associative

Encore cette année, nous avons travaillé assidûment pour maintenir et renforcer les liens avec nos bénévoles. Nous avons continué d'envoyer des cartes de fête personnalisées pour l'anniversaire de chaque bénévole, une attention appréciée de tous. Pour rester en contact avec nos bénévoles et être à l'écoute de leurs besoins, nous avons augmenté les échanges par téléphone et par courriel. Nous avons remplacé la publication de la Missive trimestrielle par des courriels plus fréquents et concis, et nous évaluons actuellement la pertinence de maintenir notre journal interne, en tenant compte du temps investi par notre équipe et du taux de lecture plutôt faible.

Durant le processus de planification stratégique, nous avons sondé les membres de plusieurs services pour définir nos orientations et créer une vie associative dynamique et engageante. Le constat principal a révélé que nos bénévoles se sentent généralement reconnus et appréciés. Ce qu'ils recherchent avant tout, ce sont des moments pour se rencontrer et échanger. En réponse, nous avons inclus dans notre plan d'action le développement de rencontres informelles pour favoriser les échanges entre bénévoles et avec l'équipe de travail.

Nos projets phares, le Hangar d'Elzéar et Chez Yvonne, offrent d'ailleurs de beaux moments d'échange, notamment lors des pauses obligatoires. Basé sur un modèle « Par et pour », les bénévoles sont directement impliqués dans la gestion quotidienne et la planification des activités. Cette implication enrichit les projets et renforce l'adhésion des bénévoles qui se sentent partie intégrante.

Pour les autres services, nous organisons une rencontre annuelle par service afin de faire le point et de sonder les bénévoles sur leurs besoins et la réalité sur le terrain. Le 24 août dernier, nous avons organisé une épluchette de maïs pour les bénévoles. Cet événement a permis de se retrouver après l'été et de bien commencer la période occupée de l'automne. Le 14 février, nous avons proposé une formation sur la relation d'aide pour outiller les bénévoles à mieux interagir avec les utilisateurs de nos services. Cette formation était particulièrement importante pour ceux qui reçoivent des confidences, lors des accompagnements transports ou lors des livraisons de popote roulante. C'est lors des rencontres annuelles que le besoin d'avoir des outils pour répondre et réagir de manière appropriée avait été exprimé par les bénévoles. Nous sommes fiers d'avoir pu offrir une formation sur mesure à leurs besoins.

Ces initiatives témoignent de notre engagement à créer un environnement chaleureux et soutenant pour nos bénévoles, en valorisant leur contribution essentielle et en favorisant des moments de partage et de formation.

# Gestion des ressources humaines

Le travail d'un CAB ne repose pas seulement dans les mains des bénévoles. Il doit également y avoir une équipe permanente pour les supporter et coordonner les services.

Nous sommes fiers d'avoir une équipe volontaire et engagée malgré les embûches et les aléas du travail. Cette année fut marquée par la joie de pouvoir confirmer la permanence de Cintia. Cette dernière travaillait déjà avec nous depuis 2020, mais sous contrat annuel dû au manque de financement à la mission. Le financement récurrent reçu en lien avec la popote roulante nous a permis de garder les prix abordables pour les utilisateurs du service, mais aussi de confirmer le poste de Cintia et ainsi maintenir notre offre de services stable.

Nous avons également eu la chance de voir revenir une ancienne collègue, Lorry Bergeron, qui a réintégré l'équipe en octobre 2023 pour un contrat d'un an. Son aide au niveau de plusieurs services a été indispensable. Depuis janvier 2024, son mandat s'est précisé et elle s'occupe maintenant majoritairement du projet du Hangar d'Elzéar.



En cours d'année, l'équipe du CABN a grimpé jusqu'à 8 employées! Un première dans l'histoire de l'organisme! En effet, nous avons eu la chance de travailler avec Ginette Parent, une bénévole passionnée du bois, qui est venue nous prêter main forte à titre de coordonnatrice rémunérée de l'ébénisterie. À ses côtés, Gabrielle Robert agissait à titre de travailleuse communautaire pour aider à animer le groupe de bénévoles impliqués Chez Yvonne et Hangar d'Elzéar. au Malheureusement, nous avons dû abolir ces deux postes le 31 mars 2024 par manque important de financement... Le poste de Lorry reste incertain au-delà de son contrat actuel pour les mêmes raisons.

## Sur la photo:

- Isabelle Bombardier, directrice générale
- Nathalie Young, coordonnatrice des services
- Alexandre Ayotte, intervenant en milieu pour le projet ITMAV
- Cintia Proulx St-Germain, agente de bureau
- Angéline Le Sage, agente aux communications et à la philanthropie
- Lorry Bergeron, chargée de projet communautaire

# Gestion des ressources humaines

Malgré la volonté, l'entraide, l'harmonie, le plaisir et le professionnalisme qui règnent au sein de cette belle équipe soudée, c'est difficile pour l'équipe de voir certains collègues devoir partir, non par envie, mais par contrainte financière. En fait, au CABN, nous avons rarement eu des enjeux de recrutement. Le défi est plutôt de trouver le financement nécessaire pour pérenniser les postes essentiels. L'incertitude liée à un contrat de travail est souvent une source de stress.

Comme mentionné précédemment, l'incertitude face au renouvellement des subventions pour les projets et le sous-financement chronique de l'organisme au niveau de sa mission provoque énormément d'anxiété pour l'équipe de travail et pour la direction. Cela entraîne également une surcharge importante de travail.

Cette année n'y fait pas exception. Angéline et Isabelle ont passé beaucoup de temps à chercher, analyser, rédiger, réviser et revalider plusieurs possibilités de financement visant à soutenir les services et projets du CAB de Nicolet. Bien que toutes ces heures dédiées aux opportunités de financement ponctuelles (de la demande à la reddition de compte) soient nécessaires pour maintenir et développer les projets, il est évident qu'en ayant une hausse de financement à la mission, nous pourrions consacrer tout ce temps à d'autres tâches sans mettre en péril nos projets.

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 et cela nous empêche parfois de faire grandir l'organisme et de le faire rayonner par manque de temps.

Un des éléments qui a émergé de la planification stratégique au niveau de la gestion des ressources humaines est un besoin de revoir les définitions des postes de chacun et de redistribuer les tâches orphelines. Nous avons donc, en cours d'année, entrepris une démarche avec une firme externe pour revoir les dénominations des postes et les tâches qui y sont associées pour 5 postes permanents.





Au cours de l'année, nous avons eu quelques activités de consolidation d'équipe. Que ce soit durant notre dîner des fêtes ou lors d'une partie de quilles, le plaisir d'être ensemble est toujours présent.

# Gestion des ressources humaines

#### Nos précieux bénévoles

Chaque bénévole offre non seulement son temps, mais aussi son cœur et son énergie à la mission du Centre. Pour les accueillir, les former et les accompagner dans leurs tâches, notre équipe doit consacrer de nombreuses heures à faire des suivis, coordonner et communiquer efficacement avec chacun des bénévoles. Nous accordons une grande importance à ce que chaque bénévole se sente valorisé et reconnu. C'est essentiel pour maintenir un climat de confiance et d'engagement.

La dernière année a été particulièrement exigeante en termes de gestion. Les besoins de notre communauté ont augmenté de manière significative, tandis que le nombre de bénévoles n'augmentent pas au même rythme. Cette situation entraîne une pression supplémentaire sur notre équipe et sur les bénévoles actuels, déjà très sollicités. Nous sommes profondément reconnaissants envers ces individus généreux, mais nous devons veiller à ne pas les surcharger au risque de les voir s'épuiser.

La gestion des ressources bénévoles n'est pas une tâche que nous prenons à la légère. Elle demande une planification minutieuse, une écoute attentive et une adaptation constante aux besoins changeants de notre communauté et de nos bénévoles. C'est pourquoi l'année qui vient de passer a nécessité beaucoup de temps de gestion de la part de notre équipe. En raison des défis rencontrés, nous avons dû redoubler d'efforts pour maintenir un équilibre entre les demandes croissantes de services et la disponibilité de nos bénévoles.

En somme, la gestion des ressources bénévoles au Centre d'action bénévole de Nicolet est une responsabilité complexe et exigeante, qui requiert une mobilisation continue de notre équipe pour garantir le bon fonctionnement de nos services et le bien-être de nos bénévoles. L'année écoulée a mis en lumière l'importance cruciale de cette gestion et les efforts considérables qu'elle demande.









# Gestion des ressources humaines

#### Formation du personnel et des bénévoles

La formation du personnel est un élément clé de la réussite pour toutes les organisations ! Malgré un horaire bien chargé, les membres de l'équipe et les bénévoles ont pu participer à quelques formations en lien avec leur poste respectif et nos services.

- Gestion financière offerte par la TROCCQM
- Formation sur la Loi 25
- Explorer nos fatigues
- L'intelligence émotionnelle, une compétence managériale essentielle
- Gestion de conflits
- Entre le respect de l'autonomie et la sécurité des personnes les plus âgées à domicile: un équilibre dans le parcours de vie à domicile
- Régime Canadien de soins dentaires
- Comment bien planifier, analyser et contrôler ses finances dans un OBNL
- Accompagner les proches aidants en contexte d'aide médicale à mourir
- Les comportements à éviter auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
- Formation troubles neurocognitifs
- Formation sur le Service d'aide en impôt Programme des bénévoles
- Formation sur la plateforme Je bénévole
- Formation Intervention diète

# Soutien à la permanence

Au Centre d'action bénévole de Nicolet, nous pouvons régulièrement compter sur l'engagement de bénévoles pour diverses tâches essentielles. Ces bénévoles jouent un rôle crucial en s'occupant de l'entrée de données, du classement et des appels de sondage sur la satisfaction des bénévoles et des utilisateurs. Nous avons eu la chance de compter sur plusieurs bénévoles qui ont réalisé différentes tâches pour soutenir l'équipe du CAB. Parmi ces tâches, on retrouve des travaux d'entretien ménager (intérieur et extérieur), le pliage des publipostages, et l'aide en comptabilité avec l'inestimable soutien de Sr Mireille Pellerin. De plus, de nombreux autres bénévoles se chargent de l'entrée de données et de diverses tâches administratives.

Malheureusement, en raison du manque de ressources et d'espace dans nos locaux, nous n'avons pas pu accueillir autant de bénévoles que nous l'aurions souhaité. Nous avons organisé un horaire afin de gérer la répartition des tâches. C'est un type de bénévolat populaire où il est très facile de recruter des personnes intéressées. L'implication de toutes ces personnes a fait une grande différence dans la réalisation des tâches pour le CABN. Grâce à leur dévouement, nous avons pu continuer à offrir nos services indispensables à la communauté. Chaque contribution, petite ou grande, a aidé à renforcer notre mission et à soutenir ceux qui en ont le plus besoin.

22 bénévoles

462 heures





# **EXTRAS**

# Visite du député Vincent Marissal



En mai, le CAB de Nicolet a accueilli, en compagnie de TROC CQM, monsieur Vincent Marissal, député de Rosemont. Ce dernier était en visite dans la MRC Nicolet-Yamaska en tant que porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière de santé. Il était important pour lui de s'entretenir avec des groupes communautaires œuvrant en santé et services sociaux pour connaître la réalité du terrain, particulièrement en période des grèves dans le milieu de la santé. Nous avons pu lui faire part des difficultés vécues en lien avec le service d'accompagnement-transport.

# Premier colloque des ébénisteries communautaires

En octobre, nous avons participé au premier colloque des ébénisteries communautaires du Québec. Nous étions reçu par l'ébénisterie communautaire de Rimouski. Ce fût très inspirant de pouvoir rencontrer d'autres organisations ayant le même rêve que nous : offrir aux hommes aînés un lieu pour briser l'isolement tout en travaillant le bois pour travailler le bois!

Nous avons eu la chance d'y présenter notre projet du Hangar d'Elzéar, mais aussi de découvrir les projet des autres organisations présentes.





Ce moment de partage fût porteur et inspirant et a permis au Hangar d'Elzéar de rayonner. Ce fût également l'opportunité pour l'équipe de travail de créer des liens avec d'autres responsables de projets similaires dans la province. Nous avons d'ailleurs garder des liens avec plusieurs ébénisteries depuis.











# **EXTRAS**

# Collaboration avec des universités

Dans le cadre de notre projet du Hangar d'Elzéar, nous avons eu le privilège de collaborer avec deux institutions universitaires du Québec. Ces partenariats ont permis d'enrichir et d'améliorer nos pratiques tout en contribuant au développement académique et scientifique.

#### Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR)

Notre première collaboration s'est réalisée avec l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), plus précisément avec une étudiante de l'École d'ingénierie. Son projet visait à mener une étude approfondie sur le niveau de bruit dans l'atelier du Hangar d'Elzéar et à optimiser l'aménagement de celui-ci. Cette initiative devait nous fournir des recommandations précises pour améliorer le confort et la sécurité des bénévoles et usagers de notre atelier. Malheureusement, en raison d'un empêchement personnel, l'étudiante a dû reporter la soumission de son rapport final. Néanmoins, nous restons optimistes quant à l'aboutissement de cette étude dans un avenir proche et nous sommes impatients de mettre en œuvre ses recommandations.

#### Université de Sherbrooke (UdeS)

Notre deuxième collaboration a été établie avec l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke. Ce partenariat porte sur une recherche-action visant à évaluer l'impact du Hangar d'Elzéar sur la santé mentale et le bien-être des bénévoles impliqués. Après un an d'étude et de collecte de données, les résultats préliminaires sont très prometteurs. Cette recherche approfondie a permis de mettre en lumière les bénéfices psychologiques et sociaux de notre projet sur nos bénévoles. Nous sommes également heureux d'annoncer que les résultats de cette recherche seront publiés cet été dans une revue scientifique canadienne, contribuant ainsi à la reconnaissance et à la valorisation de notre projet au sein de la communauté académique.

Ces collaborations démontrent l'importance et l'impact de notre travail communautaire, tout en renforçant les liens entre notre centre et les institutions académiques. Nous tenons à remercier chaleureusement l'UQTR et l'UdeS pour leur engagement et leur soutien, et nous nous réjouissons des futures collaborations qui contribueront à l'amélioration continue de nos services et au bien-être de notre communauté.

# **EXTRAS**

# Informatique et base de données

Au cours de la dernière année, nous avons rencontré plusieurs défis informatiques qui ont exigé de nous de la patience et de l'adaptation. L'un des problèmes les plus marquants a été notre base de données qui s'est révélée particulièrement lente. En effet, il n'était pas rare que le chargement des informations prenne plusieurs minutes, ce qui a parfois ralenti notre travail. Dans nos démarches pour trouver la source de la lenteur de notre base de données, nous avons constaté que notre infrastructure réseau était obsolète, ce qui contribuait (en partie seulement) à la lenteur de la base de données. Le routeur et tout le câblage devaient être changés.

C'est Angéline qui, par ses connaissances, a pris en charge les dossiers en lien avec l'informatique. Il a fallu coordonner les actions des différents fournisseurs et techniciens, tout en vulgarisant l'information à l'équipe de travail et en s'assurant que le problème soit rapidement pris en charge étant donné la perte de productivité occasionnée par les problèmes informatiques.

En réponse à ces problèmes, nous avons pris la décision de commencer le développement d'une nouvelle base de données intranet, moderne et performante. Cet outil nous permettra de gérer nos informations de manière plus efficace et rapide, améliorant ainsi notre capacité à servir notre communauté. Ce projet ambitieux a été rendu possible grâce au soutien généreux de la FCABQ et de la Fondation Mirella et Lino Saputo.

Nous prévoyons que cette nouvelle base de données sera opérationnelle dans l'année à venir. C'est une étape importante vers l'amélioration de notre infrastructure informatique et de notre efficacité organisationnelle. Ce changement est très attendu par l'équipe de travail et les bénévoles du soutien à la permanence puisque c'est un outil de travail très important. Cet investissement nous permettra de mieux répondre aux besoins de notre communauté et de continuer à offrir des services de qualité à nos utilisateurs.

# Visite de M. Louis Plamondon

En février dernier, le Hangar d'Elzéar a reçu la visite de M. Louis Plamondon, Député de la circonscription de Bécancour-Nicolet-Saurel. Ce fût l'occasion pour les bénévoles et l'équipe de travail de présenter le projet et discuter des enjeux et des besoins du projet.



# SYNTHÈSE

1er avril 2023 au 31 mars 2024

172 membres actifs

710

Nombre d'utilisateurs différents pour tous les services aux individus

**8 133**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

L'année 2023-2024 a été marquée par de nombreux défis et réalisations pour le Centre d'action bénévole de Nicolet (CABN). Grâce à la résilience de notre équipe et de nos bénévoles, nous avons pu répondre aux besoins croissants de notre communauté, maintenir des services essentiels et développer nos différents projets.

Cette année, c'est plus de 8 000 heures de bénévolat qui ont été réalisées pour améliorer la qualité de vie des personnes vulnérables de notre communauté. Ce nombre d'heures impressionnant démontre à quel point les besoins sont nombreux et nos services en demande, Cela témoigne également de l'engagement de nos généreux bénévoles et l'importance du bénévolat dans nos collectivités.

Cependant, le sous-financement chronique reste un obstacle majeur à la pérennité de nos services et de nos projets surtout face à la hausse significative des besoins et de la complication des demandes. Nous sommes fiers de ce que nous avons réussi à accomplir dans la dernière année et nous espérons avec le soutien nécessaire pour continuer dans cette lancée de développement et d'innovation.

En conclusion, nous souhaitons remercier profondément tous nos bénévoles, nos partenaires et nos donateurs pour leur soutien continu. Chaque geste compte pour faire de notre communauté un endroit plus juste et solidaire!

# MERCI, du fond du cœur!





















# MERCI

819 293-4841 | cabnicolet.com

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