



Une année de renouveau

Rapport d'activité

2017-2018



Table des matières

Mot du président	3
Mot de la directrice générale	4
Point de départ	5
Champ d'action	6
Conseil d'administration	7
L'équipe de permanents	8
Soutien à la communauté	9
Service aux individus	9
Soutien aux organismes	13
Développement de l'action bénévole	15
Soutien aux bénévoles	19
Gouvernance et vie associative	21
Tableau synthèse	24
Prospectives	25
Remerciements et mot de la fin	25
Le CAB en photos	26

Mot du président



Après quelques années où le changement était à l'ordre du jour dans les mots du président, cette année un mot me vient à l'esprit et se traduit par « Le Renouveau ».

« Le renouveau » suite à l'embauche de madame Aurélie Condrain-Morel, notre nouvelle directrice générale depuis le mois de mai 2017, suite au départ de monsieur Patrick Thibert qui était en poste depuis six ans. Elle a su s'adapter rapidement aux situations et réagir en fonction des enjeux dont le Centre d'action bénévole de Saint Hubert est confronté au quotidien.

« Le renouveau » également avec l'ajout de trois nouveaux membres (madame Lisette Pagé, monsieur André Bériault et monsieur Michel Desmarais) au conseil d'administration suite à la dernière assemblée annuelle; jumelées à l'arrivée de mesdames Anik Bellemare et Stéphanie Baribeau en janvier 2017. C'est dire que les membres du conseil ont amorcé leur mandat sur de nouvelles fondations et une dynamique de groupe qui s'est rapidement installée. Le conseil, avec la présence de madame Carole Otis comme vice-présidente, était pour une première fois depuis quelques années, complet en terme de personnes.

À titre de réalisations du Centre notons que l'équipe permanente, tout en effectuant leur travail au quotidien et avec passion, a été en mesure de mettre en place le Coffre à Bijoux lors de la Fête de la Rentrée et la vente de recettes en pots prêtes à faire durant la période des fêtes. Ces initiatives ont permis au Centre d'action bénévole d'amasser de précieux dollars.

Aussi, il faut signaler l'achat d'une nouvelle camionnette qui nous a permis d'avoir deux véhicules relativement récents et identiques, en terme de modèle et de couleur. Le Conseil avait, depuis quelques années, émis l'idée de mettre du lettrage identifiant les services offerts par le Centre d'action bénévole sur ses camionnettes. Nous pouvons donc être fiers de l'image projetée par nos véhicules et ainsi promouvoir l'action bénévole sur le territoire de Saint-Hubert.

J'aimerais terminer mon mot du président en remerciant l'ensemble des bénévoles, nous nous répétons, mais sans votre contribution, l'action bénévole à Saint-Hubert ne serait pas possible. Merci à chacun d'être disponible et dévoué et ainsi contribuer à améliorer le quotidien des gens, qui est notre objectif principal. Je vous souhaite une bonne continuité pour l'année 2018-2019 et, je veux que vous sachiez que tous les membres du conseil d'administration, ont pu apprécier la qualité du travail qui a été accomplie par le personnel et les bénévoles.

André Perreault
Président du conseil d'administration

Mot de la directrice



Ceci est mon premier rapport d'activité depuis mon arrivée au CAB en mai dernier. Une pleine année pour faire le tour du jardin comme on dit. Une pleine année pour commencer à mettre ma touche personnelle ici et là. Une pleine année aussi pour vous rencontrer, vous connaître, vous apprivoiser.

André Perreault, président du CA du CAB parlait de renouveau dans son « mot du président ». Je suis d'accord avec lui. Il y a eu beaucoup de changement cette année, mon arrivée, un nouveau camion pour le transport de la popote et pour le transport collectif, le lettrage des deux véhicules, le nouveau système téléphonique et les boîtes vocales, permettant ainsi au CAB d'arriver enfin en 2018 au niveau de la technologie et finalement, deux nouveaux projets qui me tiennent à cœur ont aussi vu le jour cette année : Le Coffre à Bijoux, une « friperie » de bijoux de seconde main, ouverte selon les heures d'ouverture du CAB. D'ailleurs, avez-vous remarqué que les initiales du Coffre à Bijoux font : CAB, quel bel adon...

L'autre nouveau projet fut la vente de recettes en pots à l'occasion du temps des Fêtes. Une belle activité que nous renouvellerons probablement pour les Fêtes 2018.

Le milieu communautaire de Saint-Hubert est en changement. Il est de plus en plus difficile d'assurer du financement adéquat pour réaliser la mission de notre organisation. Les services que nous offrons sont multiples et essentiels. De plus, nous devrions travailler davantage à la promotion de l'action bénévole dans son ensemble, mais, trop souvent, nous sommes dans l'obligation de mettre de côté ce volet de notre mission pour pouvoir répondre adéquatement aux services aux individus. Nous entamerons d'ailleurs, à l'automne, une démarche de planification stratégique, qui pourra nous guider vers un nouveau plan d'action.

En terminant, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration qui m'ont guidé tout au long de cette nouvelle année, les membres de l'équipe qui eux aussi ont dû apprendre à travailler avec moi et bien sûr les nombreux bénévoles qui gravitent autour du CAB. Je tiens également à remercier nos partenaires financiers principaux : CISSS Montérégie-Centre ainsi que Centraide du Grand Montréal sans qui tout cela serait impossible.

Aurélie Condrain-Morel
Directrice générale

Point de départ

Coordonnées

Centre d'action bénévole de Saint-Hubert
3339, Grande-Allée
Saint-Hubert (Québec) J4T 2S9
Téléphone : 450 656-9110
Télexcopieur : 450 656-9115
Courriel : cab-saint-hubert@videotron.ca
Site Internet : www.devenezbenevole.org
Facebook : www.facebook.com/CABSAINTHUBERT



Historique

Fondé en 1971 par Madame Michelle Plante, l'organisme s'appelait alors Service Bénévole aux Personnes Âgées de Saint-Hubert. Fondé pour répondre aux besoins des aînés et des personnes handicapées, le premier service est celui de la popote roulante.

Par la suite, plusieurs autres services et activités viendront agrandir l'offre de services qui a amélioré la qualité de vie des citoyens. L'organisme obtient sa charte en 1977. En 1986, il change de nom pour celui qu'il a maintenant. Le CAB a élu domicile en différents lieux et il est aujourd'hui bien ancré au 3339, Grande-Allée depuis 1994. Toujours à l'affût des changements sociaux, le CAB travaille en étroite collaboration avec les milieux communautaires, institutionnels et politiques.

Mission

La mission du Centre d'action bénévole de Saint-Hubert consiste à **promouvoir l'action bénévole dans les différents champs de l'activité humaine** et à **répondre aux besoins du milieu**.

Vision

La vision développée pendant le processus de planification stratégique de 2013 est que le Centre d'action bénévole de Saint-Hubert devienne un **pôle de l'action bénévole et communautaire** à Saint-Hubert.

Champ d'action

L'ensemble des actions se regroupe, selon le cadre de référence de la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec sous trois (3) champs :

Développement de l'action bénévole

Promotion de l'action bénévole

—
Soutien aux bénévoles

Soutien à la communauté

Service aux individus

—
Soutien aux organismes

Gouvernance et vie associative

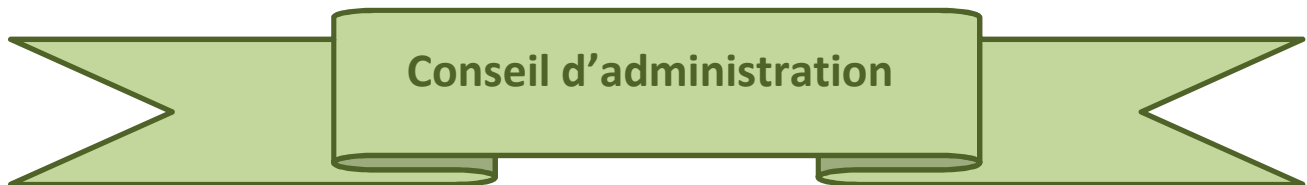
Date de la dernière assemblée générale : 9 mai 2017

Nombre de personnes présentes : 19

Territoire : Arrondissement de Saint-Hubert, ville de Longueuil

Population : 80 000

Ressources humaines		
Les ressources sont composées de :	Nombre	Heures
Membres du conseil d'administration	7	110
Personnes salariées	6	8 797
Bénévoles inscrits	158	9 412
Stagiaires	0	0
Travaux compensatoires	3	91
Total	174	18 410



Le conseil d'administration au cours de l'année :

André Perreault	Président
Carole Otis	Vice-présidente
Michel Desmarais	Trésorier
Lisette Pagé	Secrétaire
André Bériault	Administrateur
Stéphanie Baribeau	Administratrice
Anik Bellemare	Administratrice

Équipe de travail

Patrick Thibert	Directeur général (jusqu'en mai 2017)
Aurélie Condrain-Morel	Directrice générale (depuis mai 2017)
Gysèle Tremblay	Responsable de la popote roulante
Annie Nobert	Agente de promotion et soutien aux organismes
Johane Latour	Secrétaire administrative
Louis Fournier	Coordonnateur des bénévoles et du transport
Annie Valois	Responsable de la popote roulante (remplacement de janvier 2018 à mars 2018)



Une partie de l'équipe à l'Halloween

Soutien à la communauté

Service aux individus

Clientèles visées

Personnes âgées, convalescentes, malades chroniques, personnes ayant un handicap physique et/ou intellectuel, familles soutenant ces personnes.

Toutes les personnes ou familles qui éprouvent des difficultés temporaires.

Objectif

Améliorer la qualité de vie en favorisant le maintien et l'amélioration de l'autonomie des personnes vivant à domicile et en apportant également un soutien au réseau naturel de la personne.

Apporter un soutien et/ou une aide dans la recherche de solutions qui favorisent la prise en charge de la personne.



Moyens utilisés	Bénéficiaires	Services	Bénévoles	Autres Personnes*	Quantité*
Accompagnement/ transport	290	1 364	26	0	
Activités d'intégration sociale	22	16	3		
Information/ références	1	1 827	1		
Interventions de sécurité	14	311	9		
Popote roulante et/ou repas congelés	166	3 605	30		8 720
Prêt d'appareils orthopédiques	13	13	1		
Rédaction de déclaration d'impôt	662	771	13	23	1 561
Visites amicales	26	412	22		
Total :	1 194	8 319	105	23	10 496

* **Autres personnes** : personnes non-inscrites/**Quantité** : élément physique produit (repas, dépliants)/**Informations et références** : 1 seul bénéficiaire est inscrit, car nous n'avons pas de dossiers pour toutes les personnes qui nous contactent.

Gestion des services

Popote roulante

Le Centre d'action bénévole de Saint-Hubert œuvre, entre autres, depuis plus de quarante-cinq ans à soutenir les aînés et a commencé ses activités avec une popote roulante. C'est dans un souci de continuité que cette tradition s'est poursuivie jusqu'à aujourd'hui où le souci d'offrir un service de qualité est toujours aussi présent. La popote roulante, c'est plus de **30 bénévoles** qui s'impliquent dans un des volets de ce service : préparation de plats ou livraison. C'est aussi **8 720 repas** préparés et livrés à **166 bénéficiaires**. Contrairement à l'année dernière (où le service avait connu une baisse dans la demande), cette année, il y a eu une **hausse de près de 4 %** malgré le départ en maladie de notre responsable de la popote et son remplacement, par une employée à temps partiel. D'ailleurs, chapeau à tous le personnel et les bénévoles qui ont su relever avec brio ce défi important de l'absence de Gysèle.



Accompagnement-transport médical

L'accompagnement-transport médical qui consiste à accompagner des personnes de 60 et plus à des rendez-vous médicaux est toujours aussi populaire. Service de premier plan, il nous pousse à user d'imagination pour le jumelage des bénévoles avec les bénéficiaires. Cette année, nous avons effectué 23 transports de plus par rapport à l'an passé soit **1 364 accompagnements** et **100 heures** de

bénévolat supplémentaires et constaté une augmentation de **45 bénéficiaires** ce qui donne une moyenne de 4,7 services par bénéficiaire. Depuis les deux dernières années, nous observons que les hôpitaux et cliniques sont de plus en plus enclins à donner des rendez-vous à moins de 48 heures à nos bénéficiaires. Cela devient parfois difficile d'offrir le service avec un si court délai. Nous pouvons compter sur près de **26 bénévoles** qui sont fidèles au poste. C'est près de 30 demandes de services qui n'ont pu être rendues cette année, faute de bénévoles disponibles.

Visites d'amitié et télébonjour

Cette année, nous avons enregistré une baisse de plus de 40 visites d'amitié par rapport en l'an dernier. Ce qui peut expliquer cette baisse, c'est le déménagement de 6 bénéficiaires hors de notre territoire. Il y a **24 bénévoles** qui s'occupent des deux services.

Activités d'intégration sociale

Les cours informatiques

Nous avons offert des cours informatiques seulement lors du printemps 2017. **28 personnes** ont reçu une formation sur tablette et navigation Internet. En septembre, l'annonce dans le journal local n'est pas parue durant les premières semaines et finalement, avec l'accord du bénévole, nous avons arrêté pour l'année d'offrir ces cours informatiques. Nous profiterons de la planification stratégique de l'automne pour réévaluer ce service.

Rédaction de déclaration de revenus

La popularité de ce service ne se dément pas puisque dans la dernière année plus de **700 déclarations** de revenus ont été remplies et transmises électroniquement pour la majorité d'entre elles. Le CAB peut compter sur un petit noyau de bénévoles expérimentés, mais l'apport de bénévoles additionnels

Clinique Impôt
Centre d'action
Bénévole
de Saint-Hubert

Paroisse Saint-Hubert 5310, chemin Chambly JEUDI De 9 h 00 à 11 h 00 Du 1er mars au 19 avril	CAB St-Hubert 3339, Grande-Allée MERCREDI ET VENDREDI De 9h 30 à 11h 30 13h 00 à 15h00 Du 2 mars au 27 avril 2018
---	---

POUR LES RÉSIDENTS DE ST-HUBERT SEULEMENT.
IL EST OBLIGATOIRE DE RESPECTER LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ.
FRAIS DE 5,00\$ INFOS : 450 656-9110

serait certes souhaitable. Le recrutement pour ce service comporte quelques embûches dont les exigences rattachées au programme lui-même et mises en place par l'Agence du revenu du Canada. Ainsi les bénévoles doivent chaque année renouveler leur inscription, et ce tant au fédéral qu'au provincial et il faut compter plusieurs semaines avant de recevoir l'ensemble des autorisations ce qui en décourage plus d'un. Nous offrons également un deuxième point de service à l'arrière de l'église de Saint-Hubert situé sur le Chemin Chambly près de la Montée Saint-Hubert permettant ainsi à un plus grand nombre de personnes âgées en outre, de bénéficier de ce service à proximité de leur lieu de résidence. De plus, notre collaboration avec l'organisme Au second lieu a été maintenue, permettant à leurs membres de venir porter leurs documents, quel que soit le territoire où ils habitent afin de faciliter leur démarche et de les accompagner dans leur prise en charge vers une plus grande autonomie. Enfin, il faut signaler la création d'une subvention d'un montant de **1,00 \$ par déclaration**, pour la production de déclarations de revenus provinciales. Cette subvention vise à soutenir les organismes qui participent au Programme des bénévoles relativement aux dépenses engagées pour ce service à la communauté.

Information et références

Nous demeurons une ressource importante à ce niveau, car nous avons répondu à près de **2 000 appels** au sujet des services que nous offrons ou pour diriger les gens vers d'autres organismes selon leur besoin et leur lieu de résidence. Des informations concernant le dépannage alimentaire (le sujet le plus en demande) demeurent en forte hausse. À l'occasion, les personnes viennent directement dans nos locaux pour demander de l'information et prendre les dépliants des organismes environnants.

Prêt d'appareils orthopédiques

L'utilisation de ce service continue d'être assez stable d'année en année, les prêts variant de quelques jours à plusieurs semaines. Comme les autres organismes environnants ne proposent pas ce type de dépannage, nous l'offrons à toute personne qu'elle réside ou non sur le territoire de l'arrondissement de Saint-Hubert. Cette année, c'est **13 familles** ou personnes que nous avons aidées. Comme nous disposons d'un certain nombre d'équipements, il y aurait peut-être lieu de faire davantage connaître ce service.

Informations complémentaires

L'Aide aux familles est un volet plus restreint de nos actions. Nous œuvrons moins directement auprès de cette clientèle, car d'autres organismes le font sur le territoire. Ces derniers ont une expertise que nous ne possédons pas, par contre nous avons un autre type d'expertise, celle de soutenir les groupes qui interviennent auprès des familles.



Nous travaillons en étroite collaboration avec les membres de la Table des partenaires en petite enfance de Saint-Hubert pour faciliter l'accessibilité des services d'organismes aux familles. Depuis plus de **12 ans**, nous offrons un transport gratuit à des familles et des enfants vers des organismes de Saint-Hubert. La statistique de ce service est incluse dans le soutien aux organismes. Nous trouvons plus judicieux de vous en faire état dans cette section. Si la statistique est incluse dans une autre section, c'est parce que notre méthode de calcul (celle adoptée par tous les membres du Regroupement des Centres d'action bénévole de la Montérégie) le veut ainsi. Même si nous avons des contacts téléphoniques avec les parents, nos « clients » sont les organismes. Ce sont eux qui évaluent les besoins des parents ou demandent le service de transport pour eux. Le transport collectif qui doit être de dernier recours, doit être suggéré par les organismes à leur clientèle seulement si les autres solutions (transport en commun, covoiturage, marche, taxi) ne peuvent combler leur besoin.

Soutien aux proches aidants

Ce qui ne ressort pas non plus à travers les données quantitatives, mais qui doit être souligné de manière qualitative, c'est tout le soutien aux proches aidants. Même si nous ne sommes pas reconnus comme tels, le CAB est aussi un organisme soutenant les proches aidants. Le fait d'offrir une aide importante en maintien à domicile pour les aînés nous amène donc à soutenir leurs familles. Nous luttons ainsi contre la pauvreté des familles, car un des impacts d'être un proche aidant est souvent la perte de salaires associée aux absences pour les rendez-vous médicaux ou le fait de quitter son emploi pour s'occuper d'un membre de sa famille. Nous pouvons affirmer que nous sommes en réel soutien aux familles, car ce sont souvent les enfants adultes des aînés qui communiquent avec nous pour des services pour leurs parents. Il est important de bien comprendre que souvent, ces enfants habitent assez loin et que le fait que le CAB puisse venir en aide à leur parent les dégage d'un fardeau qui parfois peut avoir de lourdes conséquences familiales ou financières.

Soutien aux organismes

Clientèles visées

Groupes, associations, organismes communautaires et bénévoles, établissements parapublics.

Objectifs

Encourager et faciliter le travail des organismes bénévoles et communautaires dans la réalisation de leur mission dans un esprit d'entraide et de respect de leur autonomie. Recommander des bénévoles aux organismes et aux établissements publics et parapublics.

Moyens utilisés	Bénéficiaires	Services	Bénévoles	Quantité
Recrutement/références de bénévoles	17	78	24	0
Soutien technique et coopération	46	530	22	1
Promotion	34	801	10	0
Total	124	1 042	61	61

* **Quantité** : élément physique produit (repas, déliants)

Gestion des services

L'agente de promotion et soutien aux organismes a été plus occupée cette année, car nous avons offert une plus grande gamme de services aux organismes du territoire. Elle a mis l'accent sur le recrutement et la référence de bénévoles en plus d'ouvrir nos formations aux bénévoles des autres organismes.

Soutien technique et coopération

Depuis deux ans, nous voyons le nombre de demandes diminuer. En fait nous restons très actifs sur différentes concertations (qu'on retrouve dans la section « Promotion et développement de l'action bénévole »), or, il y a eu moins de projets ayant demandé notre implication directe. De plus, l'arrivée d'une nouvelle personne à la direction générale a réduit notre capacité d'implication cette année, pour laisser le temps à la nouvelle directrice de bien connaître les dossiers et projets de l'organisme.

Notre implication auprès des autres groupes est variée. Nous sommes très sollicités pour nos locaux. Deux regroupements montérégiens se réunissent chez nous, car nous avons une position territoriale assez centrale, nous louons nos salles à très bas prix et elles peuvent accueillir de quelques individus à une soixantaine de personnes.



Nous sommes toujours les hôtes du service du Bonhomme à lunette qui offre la possibilité d'avoir accès à des lunettes à une fraction du prix en magasin. Ce service toujours aussi achalandé et son succès est une preuve qu'une collaboration ne demandant pas de travail supplémentaire peut mener au succès.

Le transport collectif dont nous avons plus largement parlé s'inscrit lui aussi ici. Il permet aux organismes d'offrir une accessibilité accrue de leurs propres services. C'est pourquoi nous considérons que nous desservons avant tout les organismes. Même si le service direct est offert aux familles, l'objectif de ce service est d'être complémentaire à ce qu'offrent nos partenaires. Cette année, c'est **236 services** de transports qui ont été offerts.



Recrutement et référence de bénévoles

78 personnes ont été soit jointes au téléphone ou rencontrées en personne pour de l'information au sujet du bénévolat ou pour devenir bénévole dans nos services ou dans d'autres organismes communautaires.

Promotion

En tant que partenaire et collaborateur avec d'autres organismes, il est tout naturel de faire la promotion de leurs services et événements. Nous avons un babillard à l'accueil où nous affichons ces informations en plus d'offrir un espace pour leurs dépliants. Nous publicisons aussi les événements de nos partenaires sur notre page Facebook. C'est plus de **800 dépliants, affiches, publications Facebook** des partenaires dont nous avons fait la promotion cette année.

**Développement de l'action
bénévole**

Promotion de l'action bénévole

Clientèles visées

La population et les ressources du milieu.

Objectif

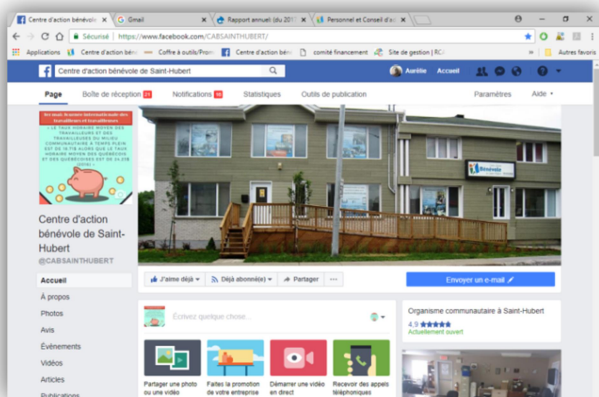
Valoriser, promouvoir et développer l'action bénévole afin de susciter la participation et l'engagement du grand public. Identifier et analyser les besoins du milieu. Travailler en concertation avec les ressources du milieu dans une démarche de résolution de problèmes sociaux.

Moyens utilisés	Bénéficiaires	Services	Bénévoles	Quantité
Semaine de l'action bénévole	53	3	17	0
Promotion du Centre	1	317	1	415
Séances d'information aux futurs bénévoles	2	106	1	
Concertation avec le milieu	14	64	1	0
Représentation	1	1	1	0
Total	18	465	5	120

* Un seul bénéficiaire lorsque nous traitons de la promotion, soit le CAB. **Quantité** : nombre d'objets promotionnels distribués

Gestion du service

Promotion du centre et de l'action bénévole



La promotion du CAB comporte différents volets : la promotion de l'organisme et de l'action bénévole ainsi que notre travail de concertation et de représentation. La promotion proprement dite est assumée particulièrement par l'agente de promotion et soutien aux organismes alors que les concertations sont assumées par plusieurs membres de l'équipe. Nous avons beaucoup utilisé les médias sociaux plutôt que les médias traditionnels dans nos actions de promotions. Cette façon de faire permet des résultats ou

des interactions plus rapides. Toutefois, le taux de réponse ne semble pas aussi efficace qu'un communiqué dans le journal. Un bon arrimage des deux options sera fait l'année prochaine. Nous avons aussi fait beaucoup de promotion par courriel auprès de nos bénévoles.

Nous avons atteint **521 abonnés** sur notre page Facebook où ont été diffusées 225 publications diverses. Notre site Internet a quant à lui récolté 9 521 clics durant l'année. Signe qu'il est de plus en plus connu, nous sommes passés à plus de **1 500 clics** mensuellement en mars 2018

Du nouveau cette année, le CAB-Express, envoyée à nos bénévoles par courriel et également imprimée à quelques exemplaires est devenu mensuel. On y retrouve des activités et formations à venir, des activités des organismes partenaires, de l'information sur divers sujet et on y parle de la vie du CAB. Les bénévoles ont beaucoup apprécié les infos contenues dans cette publication.

Séances d'information aux futurs bénévoles

Ce processus est la première action faite auprès de personnes qui désirent s'impliquer. Nous leur expliquons en quoi consiste l'action bénévole et quels postes leur sont offerts. Nous avons rencontré **106 personnes** cette année qui ont fait le processus afin de devenir bénévoles dans notre organisme ou que nous avons référées.



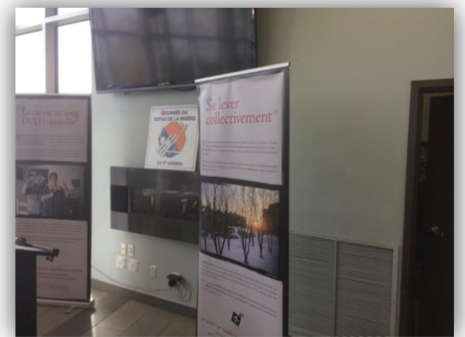
De plus, nous avons tenté une nouvelle expérience pour rencontrer de nouveaux bénévoles : Le rendez-vous du bénévolat. De manière trimestrielle, nous avons fait de la publicité pour attirer de nouvelles personnes désireuses de devenir bénévoles, à venir nous rencontrer. Nous avons demandé à des bénévoles de chaque service de parler de leur bénévolat. Nous avons tenu un rendez-vous à l'automne et un en février. Un dernier est prévu dans le cadre de la semaine de l'action bénévole du printemps.



Concertation

Nous assumons un leadership certain dans de nombreuses tables et comités, car loin d'être simplement présents aux concertations, nous assumons des tâches pour celles-ci comme l'animation de rencontre, le secrétariat, de la recherche et de la diffusion de documents, du partage d'outils administratifs et d'autres tâches cléricales. Nous sommes particulièrement actifs dans l'aide apportée au Regroupement anti-pauvreté de Saint-Hubert, au Regroupement des Centres d'action bénévole de la Montérégie et à la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil dont la directrice siège à titre d'administratrice sur le CA. Nous sommes présents et aussi très impliqués sur différentes tables de concertation, regroupements, fédération ou comités, **20 au total** :

- ✓ Fédération des centres d'action bénévoles du Québec (FCABQ)
- ✓ Comité de financement de la FCABQ
- ✓ Regroupement des centres d'action bénévole de la Montérégie (RCABM)
- ✓ Comité Ressourcement du RCABM
- ✓ Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC AL)
- ✓ Conseil d'administration de la CDC AL
- ✓ Regroupement anti-pauvreté de Saint-Hubert (RAPSH)
- ✓ Comité organisateur de la Journée du Refus de la misère
- ✓ COCO du RAPSH
- ✓ Comité des entraides du RAPSH
- ✓ Développement social Saint-Hubert (DSSH)
- ✓ Réseau sentinelle Champlain – volet aîné (RSC)
- ✓ Table régionale des organismes communautaires de la Montérégie (TROC-M)
- ✓ Table des partenaires en petites enfance de Saint-Hubert (TPPE)
- ✓ Comité organisateur de la Fête des familles
- ✓ Table jeunesse de Saint-Hubert
- ✓ Comité Jardins à partager Saint-Hubert
- ✓ Comité Action-Inclusion
- ✓ Comité bienveillance aînés
- ✓ Comité bénévolat jeunesse



Soutien aux bénévoles

Clientèles visées

Les personnes bénévoles.

Objectif

Viser le développement des capacités et des compétences des bénévoles. Soutenir l'engagement des bénévoles par la formation, par l'encadrement dans leurs actions et par la reconnaissance de leur participation. Aider, encourager, protéger et soutenir les efforts et le travail des bénévoles.

Moyens utilisés	Bénéficiaires	Services	Bénévoles	Autres personnes	Quantité
Accueil/orientation	2	35	33		
Encadrement/Supervision	1	3	27		
Formation/Ressourcement	22	9	27	4	
Activités de reconnaissance : Fête de Noël, Soirée Hommage, etc.	83	66	6		399
Total	108	115	93	4	399

Gestion du service

Accueil et orientation

L'accueil et l'orientation se tiennent soit au moment de l'entrevue initiale ou un peu plus tard. Ils permettent au nouveau bénévole d'avoir une compréhension globale du fonctionnement de l'organisme et du service dans lequel il souhaite s'impliquer. Chaque bénévole est rencontré pour lui donner les outils nécessaires à son bénévolat. Cette rencontre permet d'éclaircir certains points et de répondre aux questions.

Encadrement et supervision des bénévoles

L'encadrement et la supervision sont au cœur de nos actions quotidiennes. Nous prenons toujours le temps d'écouter les demandes de nos bénévoles et de les soutenir dans leur vie personnelle et bénévole. Il est toujours difficile d'indiquer dans une statistique tout le travail fait par les membres de l'équipe auprès des bénévoles. Que ce soit pour les diriger dans leur travail

à la cuisine, pour leur indiquer le meilleur chemin à prendre pour conduire quelqu'un à l'hôpital ou pour répondre à un questionnaire sur une situation particulière lorsqu'ils remplissent une déclaration de revenus, les employés sont présents. Cette statistique démontre surtout les rencontres tenues par service avec les bénévoles pour parler de nouvelles mesures ou orientations des services.

Nous avons fait un suivi plus accru des bénévoles référés à d'autres organismes. Afin de nous assurer que le bénévole est toujours satisfait de son implication, nous faisons un suivi après quelques semaines. Nous pouvons ainsi mieux réagir si ce dernier ne se sent plus à l'aise dans l'organisme où nous l'avons référé. Nous voyons de plus en plus une tendance qui s'installe chez les nouveaux bénévoles. Alors qu'une certaine génération était beaucoup plus disponible, nous rencontrons maintenant la réalité de personnes très occupées et dont le bénévolat ne fait partie que de l'une de leurs nombreuses activités. Horaire précis d'implication, moments de l'année non disponibles, bénévolat entre 2 emplois, voilà maintenant la nouvelle réalité des bénévoles que nous accueillons.



Formation et ressourcement

Les formations et le ressourcement ont connu un beau succès. Plusieurs sujets ont été abordés : visite de la maison de Rose G. Lévesque artiste peintre et auteure, formation Recyclage par la Ville de Longueuil, la sécurité des aînés par le service de police de la Ville de Longueuil, Bertrand Dumont, horticulteur, entre autres.

Activités de reconnaissance

Les activités de reconnaissances consistent en 3 principales catégories : les appels lors des anniversaires, les repas offerts gratuitement et les soirées de reconnaissance.

Pour ce qui est des appels d'anniversaire, les bénévoles de l'accueil contactent les gens dont c'est l'anniversaire. Nous désirons ainsi leur démontrer à quel point ils sont importants pour nous et que cette journée particulière mérite d'être soulignée.

Les repas gratuits sont offerts aux bénévoles de la popote roulante et à tout bénévole qui travaille entre 11 h et 13 h. Nous croyons qu'il est important d'offrir ce repas qui en plus de



souligner leur bon travail nous permet de passer un moment en dehors de la formalité du travail. Nous créons alors de bons des liens avec les gens qui dînent avec nous.



Les soirées de reconnaissance sont des événements de grande ampleur. L'équipe profite de ces moments pour démontrer toute la reconnaissance qu'ils ont pour les bénévoles. Nous offrons un repas, de l'animation variée et des prix de reconnaissance et de présence. Les bénévoles qui participent à nos événements nous indiquent régulièrement à quel point ils les apprécient. Nous recevons chaque fois des remerciements.

Chaque année, lors de la soirée tenue durant la Semaine de l'action bénévole, nous remettons le prix William Warnock à un bénévole d'exception. Le prix de cette année a été remis à madame Lucia Grégoire, bénévole à l'accueil et à la popote.



Gouvernance et vie associative

Clientèles visées

Les membres du conseil d'administration et des comités spéciaux, le personnel salarié, les contractuels et consultants, les personnes bénévoles affectées aux diverses tâches.

Objectif

Assurer le bon fonctionnement de l'organisme, définir et réaliser la mission, les orientations et le plan d'action. Gérer les ressources humaines, matérielles et financières. Soutenir les quatre champs d'activités dans l'atteinte de leurs objectifs.

Moyens utilisés	Bénéficiaires	Services	Bénévoles	Autres personnes *
Accueil, travail de bureau, secrétariat	4	1 090	52	0
Vie associative et démocratique	2	8	11	0
Financement/autofinancement	1	20	15	0
Autres	3	25	10	0
Total	10	1 143	88	0

* Pour la gestion administrative, seul le CAB est bénéficiaire. **Autres personnes** : personnes non inscrites

Gestion des services

Il y a eu des changements dans l'équipe cette année; le départ du directeur général en mai, l'arrivée de la nouvelle directrice générale en mai également, le départ de la contractuelle en promotion, le départ en maladie de la responsable de la popote, son remplacement à mi-temps par une nouvelle personne, en plus du roulement des bénévoles et de plusieurs nouveaux membres au Conseil d'administration.

Nous travaillons conjointement à tous les niveaux pour offrir ce que nous avons de mieux et nous mettons un point d'honneur à améliorer sans cesse nos pratiques.

Accueil, travail de bureau et secrétariat

Il importe de souligner à nouveau l'importance des tâches accomplies par les bénévoles de la réception. Leur rôle est primordial, car la première impression que le public a de notre organisme relève de l'accueil reçu d'où la nécessité pour ses bénévoles de faire preuve de patience, de tact et d'empathie (ce qui n'est pas toujours évident). Ces bénévoles constituent le groupe ayant le plus d'expérience au sein de notre organisme. C'est plus de **1 815 heures** qui ont été consacrées à ce bénévolat cette année.

De nouvelles mesures ont été mises en place dernièrement pour leur faciliter la vie dont en autre les boîtes vocales, limitant ainsi le nombre d'appels à rediriger. De plus on garde toujours l'objectif d'avoir 2 bénévoles à l'accueil du moins les journées de commande de la popote, mais le recrutement demeure le grand défi.

Vie associative et démocratique

Les membres du conseil d'administration jouent un rôle de premier plan dans le développement du centre. Ils orientent le travail de la direction tout en lui donnant une marge de manœuvre pour la gestion interne. Nous mettons des efforts importants à produire un rapport annuel mettant en lumière nos actions et le bilan de l'année. Nous animons aussi l'assemblée générale afin de rendre ce moment démocratique important le plus plaisant possible.

Financement et autofinancement

C'est avec fierté que nous avons procédé au lancement d'un nouveau mode de financement pour le CAB à la dernière rentrée des bénévoles, en septembre 2017. L'idée a pris forme au début de l'été 2017. Nous avons fait appel aux bénévoles d'abord, ensuite à la population pour des bijoux de seconde main. Suite à des publicités émises par l'agente de promotion, la réponse fut agréablement surprenante puisque nous avons reçu au-dessus de



600 bijoux avant de lancer la boutique. Une fois le lancement fait, le bouche-à-oreille a fait son œuvre puisque régulièrement depuis, nous recevons des bijoux de partout et nous en vendons régulièrement chaque semaine. Une équipe de bénévoles travaille au tri, au nettoyage et à l'étiquetage des bijoux. En quelques mois, de septembre 2017 à mars 2018, nous avons fait un profit clair de **1 120 \$**. Pour une première année, c'est très enthousiasmant!

La deuxième activité de financement cette année fut la vente de recettes en pot. Trois différentes recettes étaient assemblées dans des pots Masson par nos bénévoles. Nous avons vendu des pots à l'occasion du temps des fêtes. Nous avons tenu quelques kiosques de vente : lors d'une rencontre des anciens du CN, à l'église de Saint-Hubert lors d'un concert. Nous avons publicisé nos pots par différents médias et fait de l'affichage par le biais de la Ville de Longueuil. Plusieurs bénévoles furent impliqués dans la fabrication et la décoration des pots. Nous avons amassé un montant total de **1 736 \$**.



Autres : courses, entretien intérieur et extérieur

Nous pouvons toujours compter sur une équipe de bénévoles prêts à donner un coup de pouce pour diverses tâches. Certains achats pour la popote roulante sont ainsi faits par une bénévole. D'autres offrent leur aide pour des travaux et de l'entretien du bâtiment. Un gros coup de main a été donné cette année sur l'aménagement extérieur, allant de l'entretien des plates-bandes et des jardinières de Jardins à partager Saint-Hubert, à l'évacuation des rebuts de constructions et autres trucs qui traînaient sur le côté du bâtiment depuis longtemps.

Tableau synthèse

Nombre d'heures de bénévolat par secteur d'engagement et par catégorie d'âge :

Ce tableau illustre les secteurs d'engagement des bénévoles. Un bénévole peut se retrouver dans plusieurs secteurs d'engagement

Catégories d'âge	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 et +	Total
Maintien à domicile	0	21	220	714	2 548	1 565	5 069
Familles	0	0	0	130	252	7	391
Promotion/développement	0	0	4	6	4	0	14
Support aux bénévoles	0	0	4	33	63	12	112
Soutien aux organismes	0	12	9	49	118	33	220
Gestion administrative	0	49	81	1 161	1 924	393	3 607
Grand total	0	82	318	2 093	4 909	2 009	9 411

Toutes ces heures ont permis la réalisation de **11 813** services au cours de l'année.



Prospectives

La prochaine année verra, comme grand chantier, la mise en place d'une nouvelle planification stratégique quinquennale. L'équipe, les membres du CA, des bénévoles et des partenaires seront mis à contribution pour réfléchir à ce nouveau plan d'action.

De plus, voici quelques actions que nous souhaitons réaliser cette année.

Promotion et développement de l'action bénévole

Accentuer la promotion auprès des immigrants et des personnes avec une problématique en santé mentale;

Soutien aux bénévoles

Mettre à jour nos tâches offertes aux bénévoles à l'interne;

Maintenir et développer la formation;

Favoriser les rencontres entre les bénévoles;

Évaluer nos pratiques avec les bénévoles.

Soutien aux organismes

Mieux connaître leurs besoins;

Produire des outils de gestion des bénévoles pour les organismes.

Gestion administrative

Augmenter le financement;

Augmenter le nombre de membres;

Préparer la planification stratégique.



Remerciements et mot de la fin

Merci à toutes ces personnes, qui jour après jour, sont à pied d'œuvre pour nous permettre de réaliser notre mission, atteindre notre vision, mais, et avant tout, soutenir notre communauté.

De grands efforts ont été déployés cette année et nous ne pouvons passer sous silence l'appui de nos collaborateurs, de nos employés, de nos bailleurs de fonds, mais surtout, de nos bénévoles. Ces personnes nous amènent à nous dépasser et c'est avec honneur que nous travaillons à leur côté. Merci d'être là pour nous et pour les personnes que vous aidez. Le futur qui se dessine devant nous est plus que positif. L'année 2017-2018 en a été une de renouveau. Il ne reste plus qu'à développer l'avenir, tous ensemble ! Nous ne pourrions faire cela seuls. Nous comptons sur votre habituelle collaboration.

Le CAB en photos



Centre intégré
de santé et de
services sociaux de
la Montérégie-Centre
Québec



fcaBq
FÉDÉRATION DES CENTRES
D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

REGROUPEMENT
des
CENTRES
D'ACTION
BÉNÉVOLE
de la Montérégie