

RAPPORT ANNUEL 2020/2021



CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU

42 AVENUE GATINEAU

GATINEAU, QUÉBEC

J8T4J3

819-568-0747

CENTREADMINISTRATION@VIDEOTRON.CA

CABGATINEAU.COM

Dans le présent document, l'usage générique du masculin est employé pour représenter les femmes et les hommes et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

• LE PROFIL DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU.....	3
• CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE - CADRE DE RÉFÉRENCE ET ACA.....	6
• LE MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	8
• LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	9
• AVANT-PROPOS.....	10
• LE CONSEIL D'ADMINISTRATION-L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE ET LES BÉNÉVOLES...11	
• LES BÉNÉVOLES DU CABG.....	12
• LE DÉVELOPPEMENT ET LA PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE.....	13
• LE SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES.....	17
• LE SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ ET AUX INDIVIDUS.....	18
• LES SERVICES DE L'ORGANISME ET LES UTILISATEURS.....	19
• LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT MÉDICAL ET AUX COURSES.....	20
• LE SERVICE DE LA POPOTE ROULANTE.....	22
• LES VISITES D'AMITIÉ ET TÉLÉ-BONJOUR.....	24
• LE CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS, PROCHES AIDANTS ET RÉSEAU.....	26
• LE SERVICE D'AIDE AUX FORMULAIRES (SCRIBE).....	28
• LE PROGRAMME PAIR.....	29
• LE SERVICE D'IMPÔT.....	30
• LIAISON ET PROMOTION DU BÉNÉVOLAT.....	32
• LA GOUVERNANCE ET LA VIE ASSOCIATIVE.....	34
• LES OUTILS DE GESTION.....	35
• LES SUGGESTIONS DE VOTRE CENTRE.....	36
• LES STATISTIQUES.....	37
• CONCLUSION ET REMERCIEMENTS.....	39

LE PROFIL DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU

C'est en 1986 qu'un comité de travail formé des membres de la communauté s'est réuni pour la première fois afin de travailler sur les bases de ce qui allait devenir officiellement le 26 mai 1988 le Centre d'Action Bénévole de Gatineau. Le premier service, celui de l'accompagnement transport, fut mis sur pied afin de répondre à un besoin exprimé par la communauté.

À ce moment, cinq (5) personnes formaient le conseil d'administration, deux (2) personnes y travaillaient et quelques bénévoles y œuvraient. Après trente-trois (33) ans d'existence, les locaux de l'organisme sont toujours au 42 avenue Gatineau, et plusieurs transformations y ont été apportées afin d'améliorer les conditions de travail. L'organisme compte aujourd'hui sur une équipe de 5 personnes, un conseil d'administration formé de 7 personnes et de plus de 110 bénévoles afin de réaliser sa mission.

Au Centre d'action bénévole, le bénévole est le véritable maître d'œuvre. Sa force, liée à celle des autres bénévoles, fait du Centre une force d'humanisation et d'amélioration de la qualité de vie ou du mieux-être de la population. Pour le Centre, le bénévolat est un instrument de développement personnel et social et une ressource significative pour la population en besoin d'aide matérielle et humaine. Réalité sociale inestimable, l'action bénévole est reconnue et valorisée dans chacune des actions.

LA MISSION ET LA VISION

Le Centre d'Action Bénévole de Gatineau est un organisme à but non lucratif dont la mission est de promouvoir, développer et encourager l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine, afin de répondre aux besoins exprimés par la collectivité.

La vision du CAB de Gatineau est de regrouper des personnes désireuses d'être des vecteurs de changements social et humain, par l'action bénévole et l'entraide communautaire.

LES VALEURS

- **L'aide**
- **L'entraide**
- **Le respect**
- **La dignité**
- **La solidarité**

Elles se traduisent par le soutien, la collaboration et le partage dans une approche empathique. La personne se trouve toujours au centre des préoccupations et des actions.

Le partage de valeurs, de buts et d'intérêts vise à créer une communauté où l'individu est la principale richesse.

D'autres valeurs, comme la justice, l'équité, le partage, etc. guident également les actions et les décisions du CABG.

LES OBJECTIFS

- Améliorer la qualité de vie en favorisant le maintien et l'amélioration de l'autonomie des personnes, tout en collaborant avec le milieu.
- Encourager l'action bénévole comme un moyen et comme une ressource à la réponse de certains besoins.
- Favoriser, pour les bénévoles, une liberté d'action dans leurs choix (clientèle, service, champ d'action, durée d'engagement, etc.).
- Collaborer avec les organismes et les différents acteurs du milieu à la mise sur pieds de ressources répondant aux besoins exprimés.

LES SERVICES OFFERTS...

... AUX BÉNÉVOLES

- Rencontres d'information et évaluations individuelles.
- Référencement vers des possibilités de bénévolat.
- Formation adaptée pour certains services.
- Documentation.
- Suivis réguliers.
- Reconnaissance des bénévoles.
- Programme de filtrage.

... AUX ORGANISMES

- Partage d'informations sur les médias sociaux.
- Affichage d'informations.
- Soutien et analyse des besoins.
- Accompagnement aux gestionnaires de bénévoles.
- Prêt de locaux et de matériel.
- Référencement de bénévoles.

... À LA POPULATION

- L'accompagnement transport médical.
- L'accompagnement aux courses.
- La popote roulante.
- Les visites d'amitié et télé-bonjour.
- Le carrefour d'information pour Aînés et aidants.
- L'aide aux formulaires (Scribe).
- Le programme PAIR.
- Le service d'impôt.
- La promotion du bénévolat- l'information et le référencement.

Les services offerts par le CABG à la clientèle permettent que ces derniers conservent leur autonomie en demeurant à domicile, tout en créant un sentiment de sécurité pour eux-mêmes et leurs proches.

LES CHAMPS D'ACTION

Les trois champs ci-dessous, tirés du cadre de référence de la FCABQ, représentent les grands secteurs présents dans tous les centres d'action bénévole. Chacun des champs présente les éléments incontournables qui doivent être réalisés par chaque Centre.

CHAMP D'ACTION 1 : DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE

Le développement de l'action bénévole comprend toutes les actions visant à faire la promotion du bénévolat et à soutenir les bénévoles dans leur implication. Chaque action de ce champ doit toucher les bénévoles de la communauté. Ce premier champ se décline en deux volets : Promotion de l'action bénévole et soutien aux bénévoles.

CHAMP D'ACTION 2 : SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

Le soutien à la communauté englobe toutes les actions qui visent à offrir des services aux individus et du soutien aux organismes.

CHAMP D'ACTION 3 : GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Le Centre doit être un modèle de comportement éthique pour son milieu et contribuer au soutien des organisations. Il doit aussi avoir une gestion démocratique issue des meilleures pratiques démontrant le dynamisme et la vitalité de sa vie associative. De plus, il doit favoriser la bonne gestion de ses bénévoles à l'interne et supporter la gestion à l'externe.

LA CLIENTÈLE

La clientèle du Centre se compose de personnes de tous âges, mais est majoritairement aînée. Pour certains services de base, la clientèle doit résider dans le secteur Gatineau.

Exceptionnellement cette année en raison de la pandémie, nous avons accepté des demandes provenant de d'autres secteurs, lorsque les services demandés n'étaient pas disponibles dans les autres secteurs.

L'ACCESSIBILITÉ

(Pendant les mois de pandémie, l'organisme a adopté des heures réduites de bureau tout en maintenant les services à la communauté)

Septembre à fin mai :

Lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

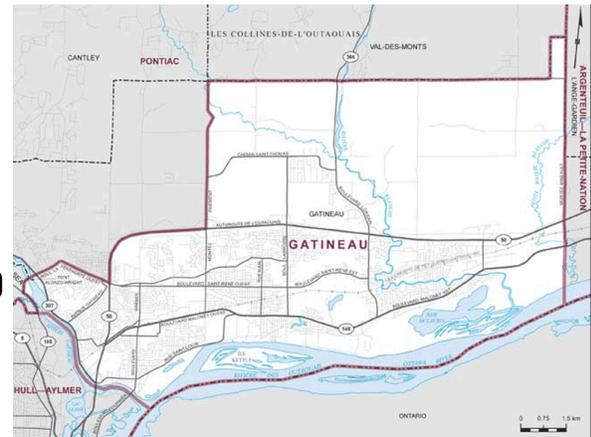
Période estivale (Juin/Juillet/Août) :

Lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

Vendredi de 8h30 à 12h

Fermé les jours fériés

Les locaux sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.



LES COORDONNÉES



42 avenue Gatineau, Gatineau,
Québec J8T 4J3

@ centreadministration@videotron.ca



cabgatineau.com



Tél : 819-568-0747
Télec : 819-568-1704



@Centre d'action bénévole de Gatineau

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE - CADRE DE RÉFÉRENCE ET ORGANISME COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Le Centre d'Action Bénévole de Gatineau est membre de la Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec, qui au 31 mars 2021, comptait 112 membres.

Un cadre de référence définit, pour toutes personnes (internes ou externes) la nature d'un centre d'action bénévole membre de la FCABQ.

Le 10 juin 2015, les membres de la Fédération ont adopté un nouveau cadre de référence accompagné pour la première fois d'une politique d'application de celui-ci.

Selon le cadre de référence de la FCABQ, ce qui caractérise la philosophie d'action d'un CAB c'est que l'action bénévole est reconnue, encouragée et valorisée par le Centre, elle est une réalité sociale inestimable.

Pour cette raison, le Centre, visant l'amélioration de la qualité de vie de sa communauté, encourage l'action bénévole comme un moyen et comme une ressource à la réponse de certains besoins de celle-ci. Pour le Centre, l'action bénévole est le moyen privilégié qui permet de favoriser le développement personnel et social, en vue d'accroître la présence d'une conscience sociale pour la prise en charge du milieu par le milieu. L'action bénévole se distingue des autres types d'actions par le caractère gratuit et libre des gestes posés. Ainsi, le bénévole demeure toujours libre dans le choix de la clientèle à aider ou à servir, libre aussi dans le choix de son champ d'action, libre de partager ses expériences, ses compétences, et enfin, libre de la durée de son engagement.

LES PRINCIPES ORIENTEURS DANS UN CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE

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 service 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.

(source FCABQ)

ORGANISME D'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Le CAB de Gatineau se définit comme étant un organisme d'action communautaire autonome (ACA) Les quatre premiers critères s'adressent à l'ensemble des organismes communautaires

1. Être un organisme à but non lucratif;
2. Être enraciné dans la communauté;
3. Entretenir une vie associative et démocratique;
4. Être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations.

À ces quatre critères caractérisant un ACA s'additionnent les suivants:

5. Avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté;
 6. Poursuivre une mission sociale qui lui soit propre et qui favorise la transformation sociale;
 7. Faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges, axées sur la globalité de la problématique abordée;
- Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bonjour à tous et merci d'être présent avec nous aujourd'hui pour cette 34^e Assemblée Générale du Centre d'Action Bénévole de Gatineau.

L'année dernière, je vous mentionnais que nous tenions pour une première fois l'AGA du Centre d'Action Bénévole de Gatineau en mode virtuelle et j'espérais sincèrement que ce serait la seule fois. J'ai espoir que celle-ci sera vraiment la dernière et que nous reviendrons à un fonctionnement normal rapidement.

Cette année mes premiers remerciements vont à l'équipe de travail et à la directrice générale qui ont, depuis le début de la pandémie, réussi à maintenir les services aux personnes vulnérables qui en avaient encore plus besoin que normalement. Grâce à vous, le Centre a su traverser cette année de bouleversements.

Vous me permettez de souligner par un merci particulier le départ de deux personnes très importantes dans la vie du Centre depuis plus de 19 ans. Lucie Guertin, responsables des services et Nancy Mailloux, directrice générale, nous quittent pour une retraite bien méritée après respectivement 11 ans pour Lucie et 18 ans pour Nancy. Vous allez grandement nous manquer. Profitez pleinement des beaux moments qui s'offriront à vous, bonne retraite.

Merci aux bénévoles qui sont demeurés avec nous pendant ces moments difficiles et également à ceux qui n'ont pu le faire pour des raisons bien précises, mais qui sont maintenant de retour avec nous dans les services.

Merci au Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de l'Outaouais pour le support à la réalisation de notre mission globale, via le Programme de Soutien aux Organismes Communautaires et l'aide d'urgence, ainsi que nos partenaires et collaborateurs. Merci également aux différents programmes gouvernementaux pour l'aide ponctuelle reçue en pandémie.

Merci aux membres du conseil d'administration de voir à la bonne gestion de l'organisme ainsi que pour leur intérêt dans la réalisation de la mission du Centre.

Encore une fois, au nom du conseil d'administration, merci à chacun de vous qui rendez possible la réalisation de la mission du Centre.

J'invite maintenant monsieur Pierre Brochu qui a procédé à l'audit de l'organisme à vous présenter les états financiers.

Roger Deschenes

Président du conseil d'administration

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Quand vient le temps de réaliser le rapport d'activité, je ressens toujours la même fierté face au travail réalisé et au sentiment de devoir accompli. Cette année ne fait pas exception, bien au contraire, car ce sont des petits miracles qui ont été réalisés pendant cette période en COVID 19 par l'équipe de travail et les bénévoles.

Cette année, ce rapport a pour moi une signification particulière cette année puisque, ayant décidé de prendre ma retraite, ce sera le dernier en tant que directrice générale du centre. En écrivant ces lignes, j'ai eu la chance de repenser à tous les beaux moments que j'ai eu la chance de vivre pendant toutes ces années.

Pendant toutes ces années, j'ai répété régulièrement que le cœur d'un Centre d'Action Bénévole ce sont les bénévoles et que la richesse du milieu communautaire ce sont les équipes de cœur, dévouées et compétentes qui le compose. Merci à tous les partenaires de ces belles années et de votre partage qui m'a fait grandir et cheminer comme personne.

Il faut vraiment vivre le quotidien au Centre pour être en mesure d'évaluer tout le travail réalisé et tous les petits gestes posés qui fond toute la différence pour la clientèle et qui fond du milieu communautaire un milieu si riche en valeur humaine. C'est probablement tous ces mille petits gestes qui rendent le milieu communautaire si spécial quand on y œuvre. Ce milieu qui nous permet de rêver que l'on peut faire la différence et de le réaliser concrètement dans les mercis et les sourires reçus.

Des repas livrés à des personnes confinées encore plus seules par des bénévoles dévouées dont le masque cache le sourire et le plaisir d'aider; des accompagnements réalisés avec toutes les contraintes des mesures sanitaires avec le même souci des clients; des départs pour des accompagnements à 4h00 le matin en direction de Montréal et des retours tard le soir; des appels sécurisants qui ont fait toute la différence dans la dernière année; des déclarations d'impôt complétées avec le souci d'obtenir tous les crédits et remboursements possibles pour les clients; des formulaires complétés, des personnes rassurées et plus encore.

La dernière année n'a pas toujours été facile, mais elle nous a permis encore une fois de voir toute la versatilité et la polyvalence dont on peut faire preuve dans un organisme communautaire afin de modifier nos services et aider une clientèle fragilisée. C'est ce qu'on a fait durant la dernière année et les résultats obtenus sont plus que satisfaisants et c'est en grande partie grâce à l'équipe de travail, qui encore une fois a su relever le défi et faire un peu plus.

Bien sûr, avec la pandémie et le confinement certains de nos services ont connus une diminution, mais par contre d'autres ont connu une croissance.

Merci à chacune de vous, Sladjana, Lucie, Christiane et Valérie pour ce que vous m'avez apporté pendant les années de collaboration. Merci aux membres du conseil d'administration présent pour le support et également à tous les administrateurs avec qui j'ai eu la chance de travailler pendant toutes ces années.

Deux mercis particuliers à Lise Gourgue pour sa confiance il y a 18 ans qui m'a permis d'œuvrer dans un milieu si enrichissant et merci également à Gaétane Pigeon qui a su m'accompagner au tout début à mon arrivée en poste.

Merci à tous les bénévoles avec qui j'ai eu la chance de partager de si belles expériences et qui m'ont fait réaliser à chaque jour combien il était enrichissant d'aider sans attendre en retour.

Malgré certains défis qui se présentent pour le Centre dans les prochains mois, je suis persuadée qu'il demeurera cet endroit chaleureux et spécial si apprécié par les bénévoles.

Nancy Mailloux
Directrice Générale

AVANT-PROPOS

En parcourant les pages de ce rapport d'activité, vous serez en mesure de constater que malgré la dernière année vécue en pleine pandémie, qui a plus que bouleversé le quotidien de l'organisme, tous ensemble nous avons relevé le défi que cela représentait afin d'offrir des services adaptés à cette nouvelle réalité. Dès le début de cette crise mondiale, les services offerts par les organismes communautaires se sont vus classés comme services essentiels à la population par la Santé publique. Certains de nos services ont été modifiés et d'autres interrompus pour une courte période afin de les modifier pour respecter les règles sanitaires. Nos locaux ont été fermés au public pour une certaine période puis modifiés par la suite afin d'assurer un milieu sécuritaire pour tous.

Nous vous invitons à prendre connaissance, dans les pages qui suivent, de ce qu'a représenté la dernière année au CAB de Gatineau.

Ce document renferme de nombreux renseignements sur les services de l'organisme, les activités, la vie associative, les statistiques, les relations avec les partenaires et les collaborateurs, l'implication des bénévoles, les ressources humaines, les sources de financement et plus encore.

En plus des descriptions, des statistiques et des renseignements utiles, vous y retrouverez les diverses implications dans la communauté du CABG par la participation à différents comités de travail, tables de concertation, tables pour aînés, tables de partenaires, commissions et participation à différents AGA en mode virtuel.

Vous prendrez également connaissance du mode de fonctionnement, de la gestion de l'organisme, des différentes collaborations et des partenariats, des défis et des enjeux de même que les objectifs souhaités pour la prochaine année.

Nous espérons que ce rapport saura répondre à vos questions et vous permettra de mieux connaître le CAB de Gatineau. Nous sommes toutefois conscients que certaines informations peuvent manquer, c'est pourquoi vous êtes invités à nous faire part de vos questions, commentaires ou suggestions suite à sa lecture.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION - L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE ET LES BÉNÉVOLES

Compte tenu de la pandémie, toutes les rencontres du Conseil d'Administration se sont tenues via la plateforme ZOOM.

Neuf rencontres se sont tenues en cette période de pandémie afin de voir à la bonne gouvernance du centre.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration est formé de sept personnes qui voient à la santé financière de l'organisme en s'assurant du respect de la mission. Les membres du conseil d'administration travaillent au meilleur de leurs connaissances, en toute honnêteté et transparente afin de réaliser les objectifs établis.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Roger Deschênes : Président

Robert Bélanger : Vice-président

Ginette Couture : Trésorière

(départ 25 novembre 2020)

Dorothy Gilbert : Trésorière

(arrivée le 25 novembre 2020)

Clément Bergeron : Secrétaire

Hélène Roger : Administratrice

Michel Lavoie : Administrateur

Raymond Guay : Administrateur

L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE

Nancy Mailloux: Directrice Générale

Sladjana Vlaco: Accompagnement transport

Lucie Guertin: Visite d'Amitié, Scribe, CIA

Christiane Bernard: Popote roulante

Valérie Chantigny: Liaison, promotion

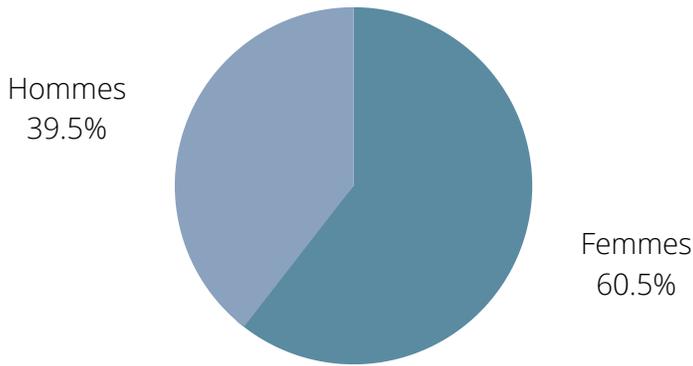
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

En raison de l'état d'urgence décrétée au Québec et dans le respect des normes sanitaires, la 33e assemblée générale annuelle du Centre d'Action Bénévole s'est tenue le 25 novembre 2020 et 16 personnes étaient présentes. Le mandat des administrateurs en poste a été prolongé jusqu'à la tenue de l'AGA en novembre et l'AGA s'est tenue selon les règles de gouvernance la régissant.

Au 31 mars 2021, le Centre d'Action Bénévole de Gatineau comptait 119 bénévoles actifs et 76 bénévoles dans le cadre de la COVID-19

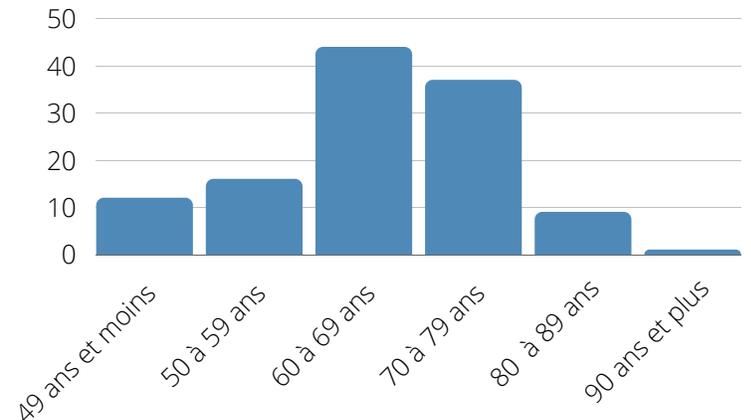
LES BÉNÉVOLES DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLES DE GATINEAU

Bénévoles répartis selon le genre

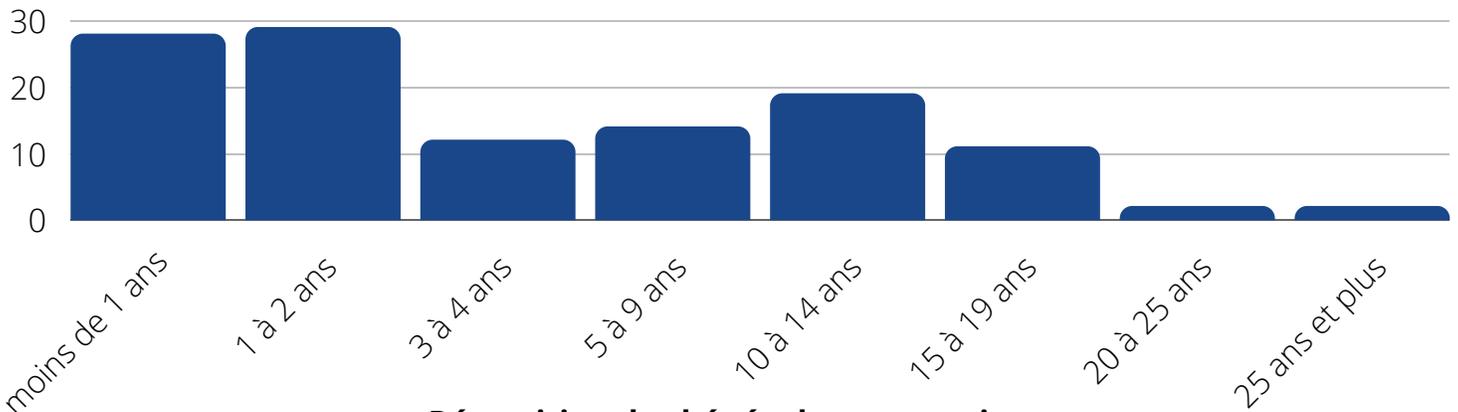


Bénévoles répartis selon l'âge

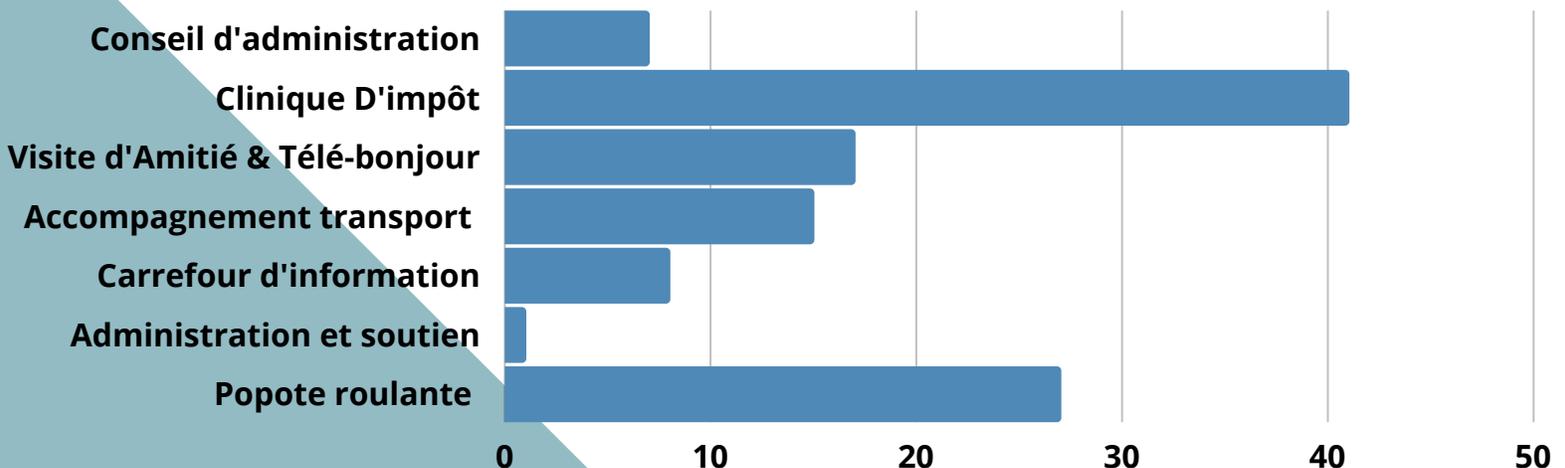
Moyenne : 67 ans



La stabilité des équipes de bénévoles se reflète dans le nombre d'années d'ancienneté des bénévoles



Répartition des bénévoles par service



DÉVELOPPEMENT ET PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Le développement de l'action bénévole comprend toutes les actions visant à faire la promotion du bénévolat et à soutenir les bénévoles dans leur implication. Chaque action de ce champ doit toucher les bénévoles de la communauté.

SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Encore cette année, c'est sans la présence de nombreux bénévoles dans les locaux de l'organisme que s'est déroulée la Semaine de l'Action Bénévole (SAB) du 18 au 24 avril 2021. Toutefois, malgré les normes sanitaires toujours en vigueur au moment de la SAB, chaque bénévole du centre a reçu un cadeau à l'effigie de cette dernière, ce qui fut apprécié de tous, comme chacun des gestes posés afin de remercier régulièrement les bénévoles. Leur passage au Centre afin de récupérer leur cadeau fut un moment apprécié par tous. La Semaine de l'Action Bénévole permet de reconnaître l'apport des bénévoles sur l'ensemble de notre territoire, mais également de mettre en place ou de consolider également un réseautage avec les organismes du territoire. Préalablement à la tenue de la Semaine de l'Action Bénévole, nous faisons la promotion du matériel promotionnel de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec. Depuis les dernières années, nous offrons gratuitement des certificats de reconnaissance et des affiches aux organismes de notre territoire.

La promotion est faite, auprès des organismes communautaires et des organisations de la région par l'envoi de courriels, d'appels et de parutions dans les médias.

En cette année particulière où nous avons vu émerger plusieurs actions bénévoles, il était important pour nous de les souligner. C'est pourquoi un appel à la population ainsi qu'aux organismes a été fait afin qu'ils nous fassent parvenir les belles actions réalisées dans l'ensemble de la région. Pour une première fois, nous sommes très satisfaits du résultat et cette belle initiative se poursuivra dans les prochaines années.

Parce qu'un bénévole est une richesse inestimable, le Centre d'Action Bénévole de Gatineau se joint à Madame Renée Amyot et à Monsieur Pierre Dumoulin afin de souligner l'implication citoyenne de :

Monsieur Michel Mayer

« Depuis 5 ans, lors de la saison hivernale, monsieur Mayer entretient bénévolement le sentier polyvalent du Vallon à l'aide de son véhicule tout terrain. L'engagement de monsieur Mayer est reconnu par la Ville de Gatineau. Monsieur Mayer entretient tout près de 5 km du sentier du Vallon qui sillonne les parcs municipaux autour du marais de Touraine. Cette activité est sous l'égide de l'association des résidents de Limbour et fait maintenant l'objet d'un protocole d'entente avec la Ville de Gatineau.

L'hiver est la saison durant laquelle les citoyens passent le plus de temps à l'intérieur et sont le moins actifs. Par son action bénévole, monsieur Mayer favorise la pratique de l'activité physique, brise l'isolement et facilite les déplacements actifs. Ce sont des centaines de personnes du district et de Gatineau qui bénéficient de cet accès et utilisent les sentiers tant pour le loisir (marche, course, vélo à pneus surdimensionnés, communément appelés «fatbike») que les déplacements actifs ou utilitaires pour se rendre à l'école ou au travail. Cette initiative apporte un bénéfice et de la satisfaction pour plusieurs résidents qui continuent d'emprunter les sentiers même en hiver. De plus, cela contribue à l'augmentation de la qualité de vie des résidents et au développement du sentiment d'appartenance. En se promenant sur les sentiers, les résidents se rencontrent et développent un réseau entre voisins. La santé physique et la santé mentale de tous les usagers se trouvent grandement enrichies.»

Témoignage de Madame Renée Amyot, Conseillère municipale - District Limbour

« M. Mayer, Michel pour les multiples utilisateurs des sentiers du district Limbour, est un homme qui a à cœur son implication et qui se fait un devoir d'accomplir un travail de qualité. Premier sur les sentiers suite à une bordée de neige, il n'est pas avare de son temps, pour faire en sorte que l'accès aux pistes soit rapide, facile et sécuritaire. Pour l'avoir remarqué à plusieurs occasions, Michel est grandement apprécié des citoyens et il ne se refuse pas une petite jasette avec celles et ceux qui l'interpellent.

Bravo et merci, Michel pour le temps et l'énergie que tu consacres au mieux-être des citoyens du district Limbour.»

Témoignage de Monsieur Pierre Dumoulin, de l'Association des Résidents de Limbour

Parce qu'un bénévole est une richesse inestimable, le Centre d'Action Bénévole de Gatineau se joint à Madame Annick Brazeau afin de souligner l'implication citoyenne de :

Madame Nathalie Lauzon

« Nathalie Lauzon est une artiste qui s'implique depuis des années envers la maison d'hébergement. Elle a remis à plusieurs occasions des livres, des plats Tupperwares. Elle est même venue donner des ateliers artistiques aux femmes qui reçoivent nos services. Pendant la pandémie, nous avons eu la chance de bénéficier de sa grande générosité et son grand talent d'artiste alors qu'elle a créé un livre d'inspiration à colorier qui permettait d'amasser des fonds pour la maison d'hébergement. Ces livres ont été distribués gratuitement dans plusieurs écoles primaires de la Vallée-de-la-Lièvre et de la Petite-nation.

Un grand merci! L'équipe de la Maison d'Hébergement Pour Elles Des Deux Vallées. »

Témoignage de Madame Annick Brazeau, de la Maison d'Hébergement Pour Elles Des Deux Vallées



SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE DU 18 AU 24 AVRIL 2021

Parce qu'un bénévole est...

Joignez-vous à nous afin de leur dire MERCI

Pour plus d'informations: 819-568-0747 poste 107



PRIX HOMMAGE BÉNÉVOLAT QUÉBEC

Le prix Hommage Bénévolat Québec (HBQ) vise à honorer des individus de tous horizons et des organismes œuvrant dans divers secteurs qui contribuent indéniablement à l'amélioration de la qualité de nos milieux de vie.

La promotion s'est faite en partenariat par le biais de diverses actions via un réseau de partenaires, collaborateurs, bénévoles et acteurs du milieu, ainsi que par des parutions dans les médias.

Pour l'édition 2021, Nancy Mailloux, administratrice au CA de la FCABQ et M. Michel Alexandre Cauchon, directeur général, ont représentés la FCABQ sur le comité de sélection des candidatures reçues dans deux différentes catégories.



JOURNÉE INTERNATIONALE DES GESTIONNAIRES DE BÉNÉVOLES

Cette journée a été soulignée par une publication sur la page Facebook de même que par une correspondance aux différents organismes de l'Outaouais.

JOURNÉE INTERNATIONALE DES BÉNÉVOLES

Soulignement de cette importante journée via la page Facebook et envoi aux bénévoles.



RENCONTRE DES REGROUPEMENTS DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC ET COLLOQUE ANNUEL

En raison de la pandémie, ces deux événements n'ont pas eu lieu, ils sont reportés.

ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

Bien que plus difficile cette année, la reconnaissance des bénévoles devait se poursuivre et devenait encore plus essentielle compte tenu de la situation qui rendait difficile les échanges et les moyens de dire merci à nos bénévoles.

La reconnaissance des bénévoles se fait tout au long de l'année par différentes actions et différents gestes allant d'un remerciement, en passant par le soulignement de moments importants. Cette année, nous avons fait preuve d'encore plus de créativité afin de multiplier les petits gestes, les petites attentions, les appels, etc.

À Noël nous avons convié les bénévoles à un ZOOM pendant lequel nous avons pu procéder à un échange de cadeaux chinois virtuel avec les bénévoles présents. Un grand nombre de ces derniers étaient présents et ravis de cette belle initiative qui a permis un beau moment d'échange.

Les bénévoles des services étaient conviés à se déplacer au centre afin de récupérer leur cadeau de Noël, qui était différent pour chacun, par contre tous ont reçu un masque de protection individuel aux thèmes de Noël. C'est ce dernier qui a été le plus salué au niveau de l'originalité par les bénévoles. Comme quoi ce ne sont pas toujours les plus grands gestes qui sont les plus appréciés.

Les anniversaires des bénévoles de même que leur nombre d'années d'implication avec nous sont soulignés par l'envoi de courriel soulignant ces moments importants.



SITE JEBÉNEVOLE.CA

L'engouement du public pour la Plateforme Jebenevole.ca, suite à l'annonce du Premier Ministre Legault invitant les Québécois à s'impliquer fut plus qu'impressionnant. En très peu de temps, des centaines de bénévoles se sont inscrits désirant offrir de leur temps, de même que des dizaines d'organismes désirant recruter des bénévoles.



COMMUNICATION—PUBLICITÉ—VISIBILITÉ ET INFORMATION

La page Facebook est utilisée afin de promouvoir les services, procéder au recrutement de bénévoles, informer et remercier la communauté, etc.

Elle est également utilisée afin d'aider les organismes de la région dans leur diffusion d'information, de recrutement et de promotion des services.

La publication découvrez un organisme via la page Facebook est également un moyen pour le centre de collaborer avec les organismes de la région. Les organismes sont invités à faire parvenir un descriptif de leurs services qui est par la suite partagé via la page Facebook par notre agente de liaison. Cette initiative est très appréciée des partenaires qui répondent en grand nombre.

D'autres publications de ce genre font également partie des objectifs de développement : Découvrez un bénévole, découvrez le bénévolat, etc.



Visibilité de l'organisme :

- Publicité commune avec quatre partenaires dans le cahier spécial du journal le Droit pour la semaine l'Action Bénévole.
- Parution annuelle de publicité via Matv, (Cinq pages annuelles pour les services)
- Parution de deux pages dans le bottin réalisé par l'organisme Communauté Gatineau Ouest.
- Participation au Comité Transport-colloque aînés avec différents partenaires du milieu. Présentation virtuelle à la commission Gatineau Ville en Santé.
- Participation au Comité pour l'organisation d'un colloque régional pour les gestionnaires des bénévoles remis en octobre 2021.
- Conception et promotion du répertoire des organismes de l'Outaouais.
- Parution dans le bottin des ressources pour tous réalisé par l'organisme Communauté Gatineau Ouest.

LE SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES

Le soutien offert aux bénévoles se traduit par différents moyens individualisés et nous sommes constamment à la recherche de nouvelles façons de faire afin de bien supporter et orienter et référer les bénévoles.

ACCUEIL ET ORIENTATION

Accueil personnalisé et orientation : Cette première rencontre avec les nouveaux bénévoles, effectuée par une ressource de l'organisme, permet de bien les guider dans leur future implication selon leurs champs d'intérêt et leur motivation.

La mission, les objectifs et les différents services de l'organisme y sont présentés. Si le bénévole préfère un autre champ de bénévolat, il sera guidé et redirigé vers des organismes répondants à ses besoins. (Orientation et référencement)

Si le bénévole désire poursuivre avec le Centre, il complétera les documents relatifs à l'inscription et à la vérification des antécédents judiciaires (VAJ). Certains documents lui seront remis afin de mieux connaître l'organisme.

La période d'attente pour la vérification des VAJ est souvent la plus longue et la plus critique, car il faut préserver le lien avec le bénévole désireux de s'impliquer. Il peut sembler simple d'intégrer un bénévole dans un organisme, mais ce n'est pas le cas, il est important de bien cerner les besoins et les intérêts du bénévole si l'on souhaite qu'il retire du positif de son expérience bénévole et en sorte grandi.

ENCADREMENT ET SUPERVISION

L'encadrement et la supervision se font par un ensemble d'actions. Il peut s'agir de rencontres individuelles ou de groupe, de remises de documents de référence, d'appels, de visites, le tout dans un cadre formel et informel.

FORMATION INFORMATION ET SOUTIEN SPÉCIFIQUE

Différentes formations, séances d'information, outils et supports de formation sont offerts aux bénévoles et aux membres de l'équipe :

- Séminaire web pour les bénévoles de la clinique d'impôt Séance d'information.
- Guide de référence impôt.
- Soutien téléphonique et rencontre individuelle pour l'utilisation du logiciel impôt Rencontre ZOOM d'équipe de permanence afin de discuter des nouveautés entourant les services et les bénévoles.
- Rencontre de responsables et de bénévoles.
- Soutien téléphonique et individuel des responsables de service à la demande des bénévoles.
- En période de pandémie, cafés virtuels avec l'équipe de travail

LE SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ ET AUX INDIVIDUS

Le soutien à la communauté englobe toutes les actions qui visent à offrir des services aux individus et du soutien aux organismes.

La représentation et la visibilité de l'organisme se fait en outre par la participation et la collaboration à différentes tables, comités, visibilité médiatique, etc.

TABLE POUR LE SOUTIEN À L'AUTONOMIE DES PERSONNES ÂÎNÉES (SAPA)

La direction générale assure la représentation de l'organisme aux différentes rencontres et comités de la table SAPA qui se sont déroulées virtuellement cette année.

TABLE RÉGIONALE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE L'OUTAOUAIS (TROCAO)



La TROCAO est un regroupement d'organismes communautaires et est l'interlocutrice privilégiée auprès des CISSS de l'Outaouais, le CABG est membre de la TROCAO et participe aux différentes rencontres.

TABLE DES ÂÎNÉS DE GATINEAU (TAG)

Cette table de concertation se veut un espace de partage et de collaboration entre les organismes œuvrant auprès des aînés. Le CABG est membre de la TAG.



TABLE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂÎNÉES EN OUTAOUAIS

Les rencontres se sont tenues virtuellement cette année

REGROUPEMENT DES POPOTES ROULANTES ET AUTRES SERVICES ALIMENTAIRES BÉNÉVOLES (PRASAB)



Le CABG est membre du regroupement PRASAB.

Participation virtuelle aux rencontres de cellules de crise de certains partenaires (CISSSO-CGO-CVQ)

Plusieurs rencontres virtuelles afin de définir une stratégie pour le recrutement de bénévoles en période de COVID 19

LES MÉDIAS

- Publicité annuelle via cinq pages de contenu pour l'organisme à MaTv.
- Publicité dans les cahiers spéciaux : Semaine de l'Action Bénévole

SERVICES DE L'ORGANISME ET LES UTILISATEURS

Les services de l'organisme sont des services d'aide, de soutien et d'accompagnement offerts aux personnes résidentes du secteur de Gatineau via l'action bénévole. Les critères d'admissibilité peuvent varier pour certains services tels que l'impôt, le service PAIR, le Carrefour d'Information pour Aînés (CIA), etc.

La mission de l'organisme de promouvoir l'action bénévole afin de répondre aux besoins exprimés par la communauté se traduit bien dans les différents services offerts aux individus.

LES SERVICES AUX INDIVIDUS

- Accompagnement transport
- Carrefour d'information pour aînés, proches aidants et réseau
- Impôt
- PAIR
- Popote roulante
- Aide aux formulaires (Scribe)
- Télé bonjour
- Visite d'amitié

LES SERVICES AUX PARTENAIRES ET À LA COLLECTIVITÉ

- Promotion et développement de l'action bénévole
- Accueil et orientation en recherche de bénévolat
- Recrutement et jumelage de bénévoles
- Soutien aux partenaires
- Partage et transfert d'expertise Formations

LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT MÉDICAL ET AUX COURSES

Le service d'accompagnement transport est un service d'aide et de soutien physique et psychologique offert aux personnes qui sont en perte d'autonomie temporaire ou permanente. Ce service permet d'offrir des services de déplacement pour des rendez-vous médicaux, vers des services essentiels (Institution financière, épicerie, pharmacie), ou autre transport (Visite à un proche hospitalisé, évaluation pour le transport adapté, etc.)

Je suis fière de vous présenter le bilan de l'année 2020-2021 qui vient de se terminer. Malgré tous les obstacles que nous avons rencontrés au courant de la dernière année, nous avons réussi à maintenir notre service d'accompagnement transport considéré comme essentiel par le gouvernement provincial.

Le service d'accompagnement-transport, comme son nom l'indique, consiste à accompagner toutes personnes qui demeurent dans le secteur Gatineau ayant besoin de se déplacer afin de se rendre à ses rendez-vous médicaux ou vers les services essentiels tels que les institutions financières, épiceries, pharmacies, etc., et qui ne peuvent trouver dans leur entourage les ressources qui leur sont nécessaires afin d'effectuer ces déplacements.

LA CLIENTÈLE

Ce service est offert à toute personne en perte d'autonomie temporaire ou permanente ainsi qu'à leurs familles et également aux personnes vivant une situation particulière.

Exceptionnellement, le service peut être offert à certains clients de d'autres secteurs de la ville, dans le cas où les autres centres ne sont pas en mesure d'offrir le service pour différentes raisons.

LES PRINCIPALES DESTINATIONS DESSERVIES

Les principales destinations lors des transports étaient Gatineau, Hull, Alymer, Ottawa, Wakefield, Val-des-Monts, Shawville, Gracefiled, Maniwaki, Buckingham ainsi que des transports de longues distances à Montréal.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

Plusieurs bénévoles qui ont dû arrêter en raison du confinement. Au début de la pandémie, bien que les demandes aient diminué de plus de 90%, pendant plusieurs mois, trois bénévoles ont assuré le service d'accompagnement transport. Un gros merci à M. Gaudreau, Mme Clerroux et M. Labelle qui ont continué leur bénévolat malgré tous les inconnus et difficultés rencontrés. Un merci très spécial à M. Gaudreau qui a offert un service exceptionnel en effectuant 60 % de tous les transports durant les trois premiers mois de confinement (avril, mai et juin 2020).

L'ANNÉE 2020-2021 EN BREF – FAITS SAILLANTS ET RÉALISATIONS

La crise sanitaire liée à la Covid-19 qui a débuté en mars 2020, nous a obligés à nous adapter rapidement au nouveau contexte afin de pouvoir offrir les meilleurs services possibles à la population. Nous avons dû fermer nos bureaux au public, mais nous avons réussi à sauvegarder et développer les services essentiels aux aînés, grâce à l'implication impressionnante de 3 bénévoles pendant les trois premiers mois de la pandémie (avril, mai et juin).

Nous avons pu constater une baisse significative de nos transports qui peut facilement s'expliquer par le confinement, les annulations de services par les cliniques et les centres hospitaliers, etc.

Nous avons reçu un grand nombre de demandes pour le volet accompagnement aux courses, pharmacie, etc. Un de nos objectifs pour la prochaine année est de développer encore plus ce volet auprès de la clientèle et des bénévoles.

En mars 2021 nous avons débuté l'accompagnement à la vaccination COVID 19, qui peut être offert gratuitement aux clients qui n'ont aucun autre moyen de s'y rendre grâce à un partenariat avec le Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Les communications par courriel avec les bénévoles et les usagers ou leurs familles ont été encore plus utiles que par les années passées afin d'envoyer les disponibilités, les listes de transports, les modifications à l'horaire, les informations importantes au sujet du Centre ou de nos partenaires ainsi que pour envoyer les cartes de fête et recevoir les demandes de transport.

Notre succès comme à chaque année c'est notre dîner de Noël, en décembre. Malgré le contexte de pandémie, nous avons tout de même souligné l'occasion avec notre rencontre virtuelle via ZOOM, cela nous a permis de passer un beau moment avec nos bénévoles qu'on apprécie énormément et nous avons même réussi à faire un échange de cadeaux virtuel sans contact.

LES OBJECTIFS DU SERVICE

Préparer le retour à la normale après la pandémie. Selon nos besoins, on pourrait avoir un comité de bénévoles qui s'occupe de trouver le plan d'action pour optimiser les ressources et offrir un service hors pair pour notre clientèle.

Poursuivre les modifications des prix de kilométrage dans certains dossiers au besoin selon la distance réelle et réviser le prix des transports.

J'aimerais remercier tous bénévoles qui ont dû arrêter en raison du confinement. Ce sera un plaisir de vous retrouver. Un énorme merci à tous et chacun d'entre vous pour votre grande générosité et solidarité dans cette épreuve difficile. Vous n'avez jamais cessé de donner généreusement de votre temps afin d'aider nos clients et notre communauté durant la pandémie. Notre Centre ne pourrait pas fonctionner sans votre implication, nous vous en sommes infiniment reconnaissants !

Merci à tous les bénévoles qui ont pu rester à nos côtés malgré les temps plus difficiles.
Merci également à tous nos nouveaux bénévoles qui se sont joints au CABG cette année.

Sladjana Vlaco

**Responsable du service
d'accompagnement
transport**

LE SERVICE DE LA POPOTE ROULANTE

Le service de la popote roulante est un service d'aide en soutien alimentaire auprès de personnes en perte d'autonomie physique ou cognitive, permanente ou temporaire. Le soutien peut être à court ou à long terme. Un repas chaud équilibré et complet, c'est-à-dire, plat principal, soupe ou salade et dessert est servi tout au long de l'année. Le service est offert aux résidents du secteur de Gatineau et livré par des bénévoles cinq fois par semaine.

Malgré la pandémie et le confinement de mars à juin 2020, la popote roulante a poursuivi son apport à la collectivité. Cependant plusieurs modifications ont été apportées pour bien suivre les mesures sanitaires mises en place par la sécurité publique (Lavage de main, masque et distanciation).

Certains changements ont été apportés pour bien desservir la clientèle suite au confinement et à la perte de plusieurs bénévoles du service. Pendant ce confinement, les jours de livraisons ont été réduits, au lieu de 5 jours semaine, nous avons opté pour 3 jours semaines sans couper dans le nombre de repas servi dans la semaine. Les lundis et les mercredis, deux repas, un chaud et un froid, étaient livrés et le vendredi un repas chaud toujours sur l'heure du midi.

La livraison dans les résidences privées a complètement changé étant donné que nos bénévoles n'avaient plus accès à la clientèle. La distribution s'est faite en collaboration avec les employés des résidences. Les repas étaient livrés dans des boîtes individuelles et des sacs aux clients.

LA CLIENTÈLE

Les personnes en perte d'autonomie permanente ou temporaire. La clientèle est majoritairement féminine (70%) comparativement à 30% d'hommes. Le service a connu une baisse au niveau de la clientèle dans la dernière année.

LE TERRITOIRE

Le service est offert aux gens qui demeurent dans le secteur Gatineau.

LES COLLABORATEURS

Tous les employés des résidences qui ont bien voulu collaborer avec nous pour livrer nos repas à notre clientèle. Les intervenants du milieu de la santé qui nous réfèrent des gens afin de les aider dans leur choix de vivre à la maison en leur permettant un service alimentaire ou encore dans l'éventualité d'un nouveau milieu de résidence pour donner un répit à la famille.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

Le service de la Popote roulante a pu se poursuivre pendant la dernière année en pandémie grâce à l'apport inestimable des bénévoles qui ont été en mesure de poursuivre le service pendant le confinement tout en respectant les mesures sanitaires rigoureuses. Cependant tout comme dans les autres secteurs nous avons eu plusieurs départs en raison de la pandémie. 14 bénévoles ont quitté en arrêt volontaire ou obligatoire. Alors que 13 bénévoles sont restés ce qui nous a permis de poursuivre dans ces moments incertains. Deux personnes se sont jointes à nous dans la première vague et à la sortie du confinement, nous avons recruté 5 nouveaux bénévoles. Leur dévouement, leur collaboration et leur bienveillance pour notre clientèle nous ont permis de poursuivre malgré toute cette incertitude. Par ce geste, les clients se sont sentis rassurés et non pas isolés par les événements.

Merci à toutes nos bénévoles, qui en équipe ou individuellement, ont poursuivi dans le but de servir notre clientèle.

LES FAITS SAILLANTS

- De février à juin 2021, notre traiteur nous a permis de nous loger dans son établissement gratuitement (service d'impôt et confinement).
- Popote de Noël du 21 au 24 décembre et du 28 au 31 décembre.
- Le 24 et 31 décembre, la clientèle a eu droit à un repas spécial de Noël, ce qui fût grandement apprécié.
- Sondage auprès de notre clientèle sur la satisfaction des repas servis par notre traiteur.
- Le service a pu bénéficier d'une subvention dans le cadre d'une demande conjointe faite dans le cadre des subventions FUAC à Centraide Outaouais et Philanthropie Outaouais

LES OBJECTIFS DU SERVICE

- ▶ Augmenter le nombre de clients dans les secteurs desservis.
- ▶ Ouvrir de nouveau secteur de livraison.
- ▶ Permettre une meilleure visibilité de la popote roulante dans des secteurs clés.
- ▶ Maintenir une bonne communication avec les bénévoles (courriel, transfert d'informations).
- ▶ Impliquer les bénévoles dans des comités et des actions, etc.
- ▶ Recruter les bénévoles.

En cette année particulière, le service de la popote roulante a offert à sa clientèle une continuité malgré les confinements et les restrictions. Les bénévoles de la popote ont contribué à cette réussite en œuvrant pour le maintien de ce service essentiel.

Nous voudrions aider et soutenir davantage les gens dans le besoin qui sont dans notre communauté. Ces personnes qui sont dans une phase précaire de leur vie. Pour cela, il faut se faire connaître et faire en sorte que les gens perçoivent la popote roulante comme un soutien au maintien à domicile et non une image d'incapacité à vivre chez soi.

Faire du bénévolat à la popote roulante c'est un petit geste qui ne signifie pas grand-chose parfois aux yeux des autres, mais ce n'est pas croyable ce que l'on peut semer à l'intérieur des gens qui en ont besoin et qui reçoivent le service.

Merci encore à tous de votre implication.

Christiane Bernard
Responsable du service de la
Popote Roulante

LES VISITES D'AMITIÉ ET TÉLÉ BONJOUR

Le service des Visites d'Amitié permet à une personne aînée demeurant à domicile de recevoir une visite ou encore de faire une sortie avec un bénévole du service préalablement sélectionné. Les visites sont régulières et toujours avec le même bénévole, ce qui permet de briser l'isolement, la solitude, d'échanger et d'apporter du réconfort en créant un lien de confiance.

Le service Télé-bonjour, quant à lui, offre une écoute de qualité et la chance de faire profiter des effets bénéfiques d'une conversation. Ce service permet de garder contact avec des usagers qui ne peuvent recevoir une visite compte tenu de la disponibilité des bénévoles ou encore qui ne désire pas en recevoir.

La pandémie qui frappe depuis l'année dernière (COVID-19) constitue une réalité particulière et inhabituelle. Les normes sanitaires ont forcé le changement de l'offre de service. Toutes les visites d'amitié ont dû être remplacées par des appels sécurisants. Le nombre de demandes pour les télé-bonjour a grandement augmenté avec la pandémie, mais heureusement, comme plusieurs personnes se retrouvaient à la maison en confinement, nous avons été en mesure d'y répondre par un recrutement massif via la plateforme Jebénévole.ca. Des outils de travail ont été mis en place pour mieux informer et encadrer les bénévoles et ainsi apporter un meilleur soutien aux usagers.

LA CLIENTÈLE

Dès le début de la pandémie, nous avons pu constater le besoin grandissant des appels en raison du confinement des usagers et leur détresse face à cette situation hors du commun. Nous avons su mettre en place des stratégies pour faire face à cette situation et rassurer les personnes afin qu'elles puissent mieux gérer leur niveau de stress, d'anxiété et de déprime dû au confinement. Ce service est de plus en plus en demande, car nos aînés ont besoin de réconfort et d'être écoutés.

LES COLLABORATEURS

CISSS de l'Outaouais, les travailleurs sociaux, les techniciens en assistance sociale, infirmières des GMF, organismes communautaires, travailleurs de milieu, direction soutien aux personnes âgées, etc.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

Tous les bénévoles qui ont pris part au service ont dû s'adapter aux nouvelles mesures, et s'entendent pour dire qu'il n'y a pas de plus belle richesse que le contact avec ces aînés, la preuve en est que les amitiés qui y naissent perdurent la plupart du temps au fil des ans et des changements de vie.

Je tiens à souligner la perte de Mme. Aline Farley qui recevait des visites d'amitié de Mme. Ginette Kingsberry depuis 2012. Également celle de Mme. Élane Carlson avec Mme. Marcella Dault depuis 2018

L'ANNÉE EN BREF ET OBJECTIFS

Bien que la situation ait forcé l'arrêt des visites d'amitié afin de les remplacer par des appels de bienveillance, ce changement a été valorisant pour les nouveaux bénévoles de même que pour les usagers.

Dans l'éventualité où la pandémie se poursuivrait, des rencontres virtuelles pourraient être mises en place afin de communiquer avec les usagers qui sont en mesure d'utiliser cette technologie. Bien que les appels sécurisants soient appréciés, ils ne remplaceront jamais la présence d'un bénévole.

Lucie Guertin

**Responsable des visites
d'amitiés et du télé-
bonjour**

LE CARREFOUR D'INFORMATION POUR ÂNÉS, PROCHES AIDANTS ET RESEAU

Le service Carrefour d'information pour aînés (CIA) est offert pour aider les aînés ainsi que leurs proches aidants ou leurs réseaux de soutien. Les différentes actions du CIA offrent de l'aide et de l'accompagnement afin de permettre l'accès à l'information et ainsi promouvoir leur indépendance, leur implication dans la vie sociale et communautaire, améliorer leur santé et les encourager à actualiser leurs intérêts.

Le service comporte deux volets distincts, soit le volet personnalisé individuel ainsi que le volet formation/information.

L'actuelle pandémie du coronavirus (COVID-19) constitue une réalité particulière et inhabituelle. Celle-ci peut affecter les aînés sur le plan physique et psychologique; nous avons essayé de minimiser leur niveau de stress, d'anxiété et de déprime en mettant en place des manières de faire qui permette de poursuivre le service.

Avec des mesures adaptées au contexte, le premier volet a été personnalisé soit par le dépôt des documents, demande par courriel et appels téléphoniques. Quelques interventions à domicile ont été possibles ont mettant en place les mesures sanitaires recommandées pour nos bénévoles. L'aide apportée a permis de minimiser le niveau de stress, d'anxiété et de déprime qui s'est installé chez les aînés lors du confinement.

Au cours de la dernière année, le CIA a participé à plusieurs actions de consultation et d'information en s'adaptant à la situation en mode virtuelle et non présentiel.

Un geste carrefour se définit comme une action pour accompagner une personne lors d'une demande d'information ou afin d'être aidé dans certaines démarches pour des sujets variés tels que : l'assurance médicament, service d'aide domestique, procuration, mandat en prévision d'incapacité, aide pour remplir différents formulaires, mesures fiscales, obtention de crédits, maintien à domicile, appels téléphoniques pour accès aux services ou paliers gouvernementaux, prestation de décès, supplément du revenu garanti, maltraitance et abus envers les aînés, loisirs, etc.

La durée d'une intervention peut varier de 20 à 30 minutes, mais cette année nous remarquons que plus de 20% interventions ont eu une durée de 60 minutes principalement dû à la situation. Les usagers avaient besoin de se confier et d'exprimer leurs craintes plus que nous pouvons le constater normalement.

LA CLIENTÈLE

Résidents du secteur de Gatineau ou de la région selon certains critères, aîné, proche aidant, réseau, intervenants, famille, etc.

LE TERRITOIRE

Le service est offert aux résidents du secteur Gatineau peut également être offert dans l'ensemble de la région via de l'information courriel, téléphonique, ou par via d'autres plateformes électroniques.

LES COLLABORATEURS

Le CISSS de l'Outaouais, les proches aidants, les travailleurs sociaux ou l'ainé lui-même.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

La collaboration d'une équipe de huit (8) bénévoles fut un atout majeur cette année afin de répondre à la diversité des demandes reçues. Merci à chacun des bénévoles pour l'aide, l'attention et la patience porté à chaque demande.

LES OBJECTIFS DU SERVICE

- ▶ Poursuivre le repérage des aînés et les aidants, maintenir et renforcer les partenariats établis avec les différents organismes.
- ▶ Développer et offrir des séances formation/ d'information qui est le 2e volet du CIA qui a été suspendu du à la pandémie.
- ▶ Poursuite le recrutement des bénévoles.
- ▶ Inciter les partenaires à créer des liens directs sur leur site.

Quelle belle réussite cette année d'avoir atteint nos objectifs avec l'aide de bénévoles, partenaires et collaborateurs même dans une année de pandémie qui nous limite dans nos interventions.

Lucie Guertin

**Responsable du Carrefour
d'Information pour Aînés,
Proches Aidants et Réseau**

LE SERVICE AIDE AUX FORMULAIRES (SCRIBE)

Le projet Scribe ou aide aux formulaires est offert depuis 1994...

Ce projet s'est bien intégré avec le service du Carrefour d'information pour Aînés, tant par les références et les démarches effectuées par les bénévoles qu'ils se partagent lors de interventions. Ceci demande souvent des démarches, des recherches, des appels et des heures d'accompagnement.

LA CLIENTÈLE

Le service est offert aux personnes de moins de 55 ans.

LE TERRITOIRE

Ce service est offert aux résidents du secteur Gatineau.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

Les bénévoles ont été en mesure d'offrir ce service pour aider à compléter divers formulaires, classer et mettre de l'ordre dans leurs documents tels que: demande allocation familiale, aide aux nouveaux arrivants, recherche de logement renouvellement de permis de conduire, assurance maladie, etc.

Nous avons donc été en mesure, avec des mesures adaptés au contexte, d'assurer le service en poursuivant avec les mêmes procédures que le Carrefour d'information pour aînées soit par le dépôt des documents, demande par courriel et appels téléphoniques. Ce qui nous a permis la continuité du service.

Quelle aide importante pour notre clientèle. C'est ce que les bénévoles du projet scribe font et bien plus encore, puisque ce service permet de créer des liens de confiance auprès de personnes fragilisés et vulnérables.

L'objectif pour la prochaine année serait de faire connaître le service afin que plus de gens puissent en bénéficier.

Merci à tous les bénévoles de ce projet pour votre implication

Lucie Guertin

**Responsable du service
Aide aux Formulaires
(Scribe)**

LE PROGRAMME PAIR

Ce service personnalisé d'appels automatisés est offert gratuitement et s'adresse à toute personne vivant seule. Il comporte deux volets : le volet sécurité, afin de s'assurer du bon état de santé du bénéficiaire, et le volet pour le rappel de la prise de certains médicaments. C'est un service rassurant et sécurisant qui permet aux aînés de conserver leur autonomie en plus de garantir leur sécurité ainsi que la tranquillité d'esprit pour leurs familles et leurs amis.

Le programme PAIR a subi un changement majeur cette année puisqu'en janvier le service est passé sur la plateforme web de Somum Solution. Pour les utilisateurs, il n'y a pas de changements outre le fait que ce mode de fonctionnement n'est plus affecté par les pannes ou interruptions diverses.

LA CLIENTÈLE

Le service s'adresse aux personnes seules, personnes dont les contacts sont éloignés, personnes en perte d'autonomie, personnes souffrant de maladie chronique, personnes oubliant souvent de prendre leur médication ou de s'alimenter, personnes vivant une situation de détresse psychologique, personnes prenant soin d'une personne en perte d'autonomie et de proches aidants dans une situation particulière.

Compte tenu de la situation de la dernière année, aucun bénévole n'était affecté au service.

Le service est offert sur l'ensemble du territoire de Gatineau. Plusieurs demandes de d'autres municipalités nous ont été formulées, mais pour le moment l'offre de service ne peut être développée à d'autres municipalités.

LES COLLABORATEURS

Les demandes de service ainsi que les références proviennent de la personne elle-même, d'un membre de la famille ou de son réseau immédiat, d'intervenant du milieu hospitalier, d'organismes ou autres.

Avec le déconfinement et l'isolement vécu dans la dernière année, il est facile de constater que ce service peut s'avérer un grand réconfort pour les personnes seules. Le déploiement du service à d'autres MRC serait à envisager.

LE SERVICE D'IMPÔT

Le service impôt a pour objectif d'aider les personnes qui répondent aux critères d'admissibilité, et qui ne peuvent remplir elles-mêmes leurs déclarations de revenus.

Le fonctionnement du service a subi cette année les modifications requises afin d'offrir un service respectant les normes sanitaires. Fort de notre courte expérience entre le mois de mars et de mai de l'année dernière, le service a pu être bonifié afin de répondre le mieux possible à la clientèle tout en préservant la sécurité des personnes au centre. Les clients des services étaient invités à déposer leurs documents et étaient informés que dans les trois jours suivant le dépôt, un bénévole communiquerait avec eux afin de réaliser l'entrevue téléphonique de la fiche d'inscription qui servirait à la préparation des déclarations d'impôt. Par la suite les déclarations étaient complétées, vérifiées, imprimées et suite à un appel, remise aux clients. Le service est offert en collaboration avec l'Agence du Revenu du Canada et Revenu Québec dans le cadre du Programme des bénévoles.

Nous avons l'habitude de nous déplacer dans certains immeubles de l'Office d'Habitation de l'Outaouais (OHO). Le service a également été modifié afin de l'offrir aux résidents de l'OHO en collaboration avec des travailleurs de l'organisme.

LA CLIENTÈLE

Le service est offert à toute personne qui en a besoin sans tenir compte de son lieu de résidence, par contre des critères d'admissibilité et de refus s'appliquent.

Pour la clientèle à domicile ne pouvant se déplacer, le service de cueillette de documents à la porte était offert par l'entremise d'une bénévole, toujours dans le respect des normes sanitaires.

LES COLLABORATEURS

Agence du Revenu du Canada, Revenu Québec, Le CISSS de l'Outaouais, l'Office d'habitation de l'Outaouais, intervenants, résidences privées, organismes communautaires de la région, etc.

LES BÉNÉVOLES DU SERVICE

L'équipe du service a pu compter sur 41 bénévolimplyés dans les différentes étapes du service. Tous les bénévoles ont su s'adapter à la nouvelle manière de faire afin de répondre aux besoins de la clientèle.

LES OBJECTIFS DU SERVICE

- ▶ Recruter de nouveaux bénévoles pour chacun des volets du service.
- ▶ Offrir une version hybride au service sans contact en y ajoutant un volet présentiel.
- ▶ Réintégrer les bénévoles dans les différents volets du service.
- ▶ Développer des outils d'information pour les clients.

Forts de notre expérience de l'année passée lors de la réouverture suivant le confinement, nous pouvons conclure que le service réadapté cette année fut une réussite.

La formule présente reste définitivement une alternative à conserver pour les années futures, car elle offre beaucoup d'avantages pour la clientèle, pour l'équipe de travail et les bénévoles des autres services qui doivent se présenter au centre pendant cette période. Une formule hybride pourrait être envisagée afin d'aider les personnes avec certaines contraintes.

Merci à tous pour cette saison hautement réussie malgré les difficultés et les adaptations.

L'équipe du service d'impôt



LIAISON ET PROMOTION DU BÉNÉVOLAT

La promotion de l'action bénévole et la liaison avec la communauté sont un des volets importants d'un Centre d'Action Bénévole. La création de ce poste permettra de développer encore plus le support à la communauté et aux partenaires.

Depuis maintenant un an et quelques jours que je suis en poste, et même en pleine pandémie, j'ai pu constater l'importance d'une agente de liaison au sein d'un organisme comme un centre d'action bénévole. La liaison et la promotion de l'action bénévole sont essentielles et permettent d'effectuer et de favoriser le lien entre la communauté et l'organisme. Ce poste est composé de deux volets principaux : la promotion de l'action bénévole et la liaison avec la communauté et les partenaires par différents moyens de communication.

LA PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Cette année, le bénévolat fut plus qu'essentiel dans le contexte de la COVID-19. Plusieurs citoyens ont eu un élan de générosité et ont ressenti le besoin de contribuer en donnant de leur temps aux organismes de l'Outaouais. Un nombre plus élevé que normalement d'inscriptions, de demandes d'information ainsi que plusieurs rencontres d'orientation personnalisées ont été faites afin de trouver des postes bénévoles correspondant aux intérêts de chacun. Ces rencontres ont permis de recruter de nouveaux bénévoles pour les services à l'interne, mais également de référer plusieurs d'entre eux vers divers organismes de la région.

Plusieurs gestionnaires d'organismes ont aussi eu besoin de soutien en matière de bénévolat, que ce soit pour de la formation en gestion des bénévoles (GÉO Bénévole), pour du soutien au recrutement (JeBénévole) ou encore au niveau de la reconnaissance (Prix Hommage Bénévolat Québec, Semaine de l'Action Bénévole, etc.); le CAB de Gatineau a répondu présent afin de faire la promotion du bénévolat dans la région.

LES COMMUNICATIONS DE L'ORGANISME AVEC LA COMMUNAUTÉ ET LES PARTENAIRES

Le contexte particulier de la dernière année, a fait en sorte que la communication et l'information via la page Facebook et site le web furent très important afin que ceux-ci deviennent des incontournables de l'information pour le milieu communautaire et la communauté.

Dans l'optique de rendre l'information facile d'accès, la création et la mise en place d'un répertoire des organismes de l'Outaouais fût l'un des projets principaux de l'année. Plusieurs organismes ont répondu à l'appel et ont souhaité y afficher leurs informations. Le répertoire donne un portrait représentatif de l'abondance et de la variété des ressources communautaires disponibles en Outaouais. Le Centre d'Action Bénévole de Gatineau continuera de jouer un rôle clé dans la relation entre la communauté et le milieu communautaire, grâce au lien créé avec les différents partenaires.

LES OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

- ▶ Renforcer le lien entre le CAB de Gatineau et les organismes de l'Outaouais.
- ▶ Augmenter le nombre d'organismes inscrit au répertoire.
- ▶ Augmenter la participation bénévole.
- ▶ Revoir le visuel de certains documents de l'organisme.
- ▶ Innover en matière de promotion de l'action bénévole.

La liaison et la promotion de l'action bénévole viennent donc en soutien direct aux différents services à l'interne, tout en apportant une dimension concrète dans la liaison de l'organisme avec l'externe. Ce rôle se veut grandissant et en constant développement afin d'optimiser les contacts de l'organisme avec la communauté. Le Centre d'Action Bénévole est un point de référence en matière de bénévolat, la liaison et la promotion de l'action bénévole consolident donc l'expertise actuelle de l'organisme.

Valérie Chantigny

**Agente de liaison et de
promotion de l'Action
Bénévole**

LA GOUVERNANCE ET LA VIE ASSOCIATIVE

La gouvernance et la vie associative sont des éléments importants au sein de l'organisme. Cette année, comme pour tous les organismes, la vie associative a été limitée aux rencontres comités, formations, et échanges virtuels. Nous avons toutefois exploité au maximum les plateformes virtuelles en y tenant des cafés rencontres du personnel, séance de bingo et échange de cadeaux interactifs avec les bénévoles dans le but afin de remplacer les traditionnels repas de Noël dans les services et toutes les autres activités de reconnaissance.

BAILLEURS DE FONDS

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)

LE CENTRE EST MEMBRE

- La Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec
- Le Regroupement des Centres d'Action Bénévole de l'Outaouais
- La Table Régionale des Organismes Communautaires Autonomes de l'Outaouais
- Le Regroupement des Popotes Roulantes et Autres Services Alimentaires Bénévoles La Table des Aînés de Gatineau
- La Table de concertation SAPA – RLS Gatineau
- Bénévole Canada
- Le Centre d'action Bénévole du grand Montréal
- Le Centre d'Action Bénévole de Québec

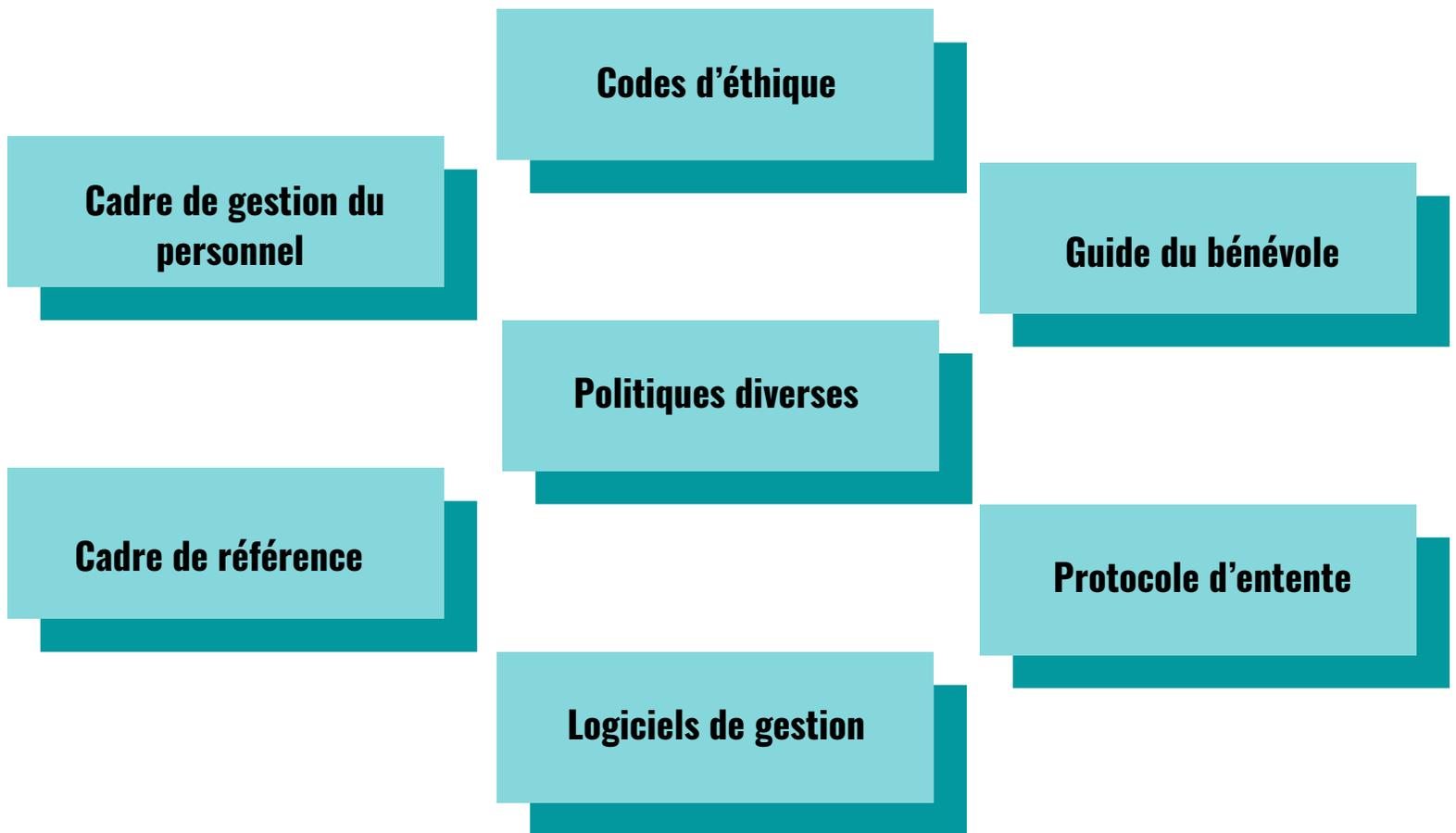
COLLABORATEURS ET PARTENAIRES DU CENTRE

- FCABQ
- Le CISSS de l'Outaouais
- Ville de Gatineau
- Les Organismes communautaires de la région
- La Table de concertation des aînés et des retraités de l'Outaouais
- Le Centre local d'emploi de Gatineau
- La CNEST
- La SAAQ
- Le Secrétariat à l'Action Communautaire Autonome
- Les Anciens Combattants
- Le Programme des bénévoles de Revenu Québec et de l'Agence du revenu du Canada
- La firme SOMUM (Logiciel PAIR)
- Vision d'Ici

SOURCE D'AUTOFINANCEMENT

Service d'impôt

LES OUTILS DE GESTION



LES OBJECTIFS POUR LA PROCHAINE ANNÉE



LES SUGGESTIONS DE VOTRE CENTRE

SI VOUS SOUHAITEZ PARFAIRE VOS CONNAISSANCES DU MILIEU COMMUNAUTAIRE, DU BÉNÉVOLAT ET PLUS ENCORE, NOUS VOUS SUGGÉRONS DE CONSULTER LES SITES SUIVANTS

La Fédération des Centres d'Action Bénévole du Québec (FCABQ)

www.fcabq.org

Mise sur pied en 1972, la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) est un organisme à but non lucratif qui regroupe 115 centres d'action bénévole présents presque partout au Québec. Renouvelée en 2014 à la suite d'un processus d'orientation stratégique, sa mission est de mobiliser, soutenir et représenter les centres d'action bénévole (CAB) afin de stimuler la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole au sein de la collectivité.



Plateforme Jebenevole.ca :

www.jebenevole.ca

Site de jumelage entre bénévoles et organismes.

Bénévoles Canada

www.benevoles.ca

Bénévoles Canada est la voix nationale du bénévolat au Canada



VOLUNTEER
BÉNÉVOLES
CANADA

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec 

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSO)

www.cisss-outaouais.gouv.qc.ca

Le regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires

bénévoles (PRASAB)

www.popotes.org



Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)

www.mess.gouv.qc.ca/sacais

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales permet au gouvernement du Québec de reconnaître la contribution du milieu communautaire et bénévole.

LES STATISTIQUES EN BREF

ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT

192 clients

1 470 demandes
(459 annulations)

44 712 Kilomètres parcourus

1 011 Transports effectués

3 031 Heures de bénévolat

15 Bénévoles

(variable en confinement)

POPOTE ROULANTE

102 Clients

7 401 repas livrés

9 702 Kilomètres parcourus

1 524 Heures de bénévolat

27 Bénévoles

(variable en confinement)

VISITES D'AMITIÉ ET TÉLÉ BONJOURS

42 Usagers

420 Heures de bénévolat

17 Bénévoles

CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS

**258 Interventions (incluant les
appels Allocation Logement)**

5 formations

506 Heures de bénévolat

8 Bénévoles

IMPÔT

**2 664 déclarations
(provincial/fédéral)**

5 864 Interventions

7 420 Heures de bénévolat

41 Bénévoles

SCRIBE

17 Interventions

18 Heures de bénévolat

4 Bénévoles

SOUTIEN

15 Heures de bénévolat

1 Bénévole

LIAISON ET PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

77 Séance d'orientation

171 Organismes inscrit au répertoire

503 Bénévoles référés

418 Abonnés à la page Facebook

3557 Visiteurs sur le site web

19 Organismes soutenus

CONCLUSION OBJECTIFS ET REMERCIEMENTS

Cette dernière année aura laissé de grandes marques dans l'histoire du CAB de Gatineau, mais elle aura également permis de réaliser de belles choses.

Il serait difficile de conclure ce rapport annuel sans encore une fois remercier tous les bénévoles du Centre et l'équipe qui a su les supporter tout au long de cette dernière année.

Certains ont du quitter lors du confinement pour différentes raisons et d'autres ont pu demeurer avec nous afin de poursuivre l'offre de service.

Ce que cette dernière année nous a permis de constater, c'est qu'encore une fois, le CAB de Gatineau, soutenu par ses bénévoles et une équipe de travail dévoué a répondu présent lors de cette pandémie qui, nous l'espérons, se terminera bientôt afin que le centre puisse voir y revenir ses bénévoles.

Parmi les objectifs pour la prochaine année:

- ▶ Assurer une relocalisation pour les locaux de l'organisme.
- ▶ Stabiliser les ressources humaines dans les différents postes.
- ▶ Participer aux projets spéciaux de la FCABQ à venir.

Merci à vous tous qui rendez possibles toutes ces belles réalisations.

**Le Centre d'Action Bénévole de Gatineau
c'est plus de :**

12 934

**HEURES DE BÉNÉVOLAT
en période de COVID 19**

Et des centaines de petits gestes qui n'apparaissent jamais dans un rapport annuel, mais qui font tous la différence dans la vie des gens.