



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021-2022

Notre mission et notre vision

Le Centre d'action bénévole de Gatineau a pour mission de promouvoir et développer l'action bénévole et communautaire dans les différents secteurs de l'activité humaine afin de répondre aux besoins exprimés par la collectivité.

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

Nos valeurs

Solidarité

Aide

Entraide

Respect

Dignité

Nos objectifs

- ▶ Améliorer la qualité de vie en favorisant le maintien et le renforcement 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 pied de ressources répondant aux besoins exprimés.



Table des matières

- 4** Le mot du président
- 5** Le mot de la direction générale
- 6** L'équipe du CABG
- 7** Le CABG en quelques chiffres
- 8** Les services offerts aux bénévoles, aux organismes, à la population
- 9** Les champs d'activités du CABG selon le cadre de référence de la FCABQ
- 10** Le champ d'action 1 : Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole
- 12** Le champ d'action 2 : Soutien à la communauté et service aux individus
- 21** Le champ d'action 3 : Gouvernance et vie associative
- 23** Les finances du Centre
- 24** Les collaborateurs et les partenaires du Centre
- 25** Remerciements

Le mot du président

Il y a un an, vous m'avez confié la responsabilité de la présidence du Conseil d'administration. Cette marque de confiance m'a beaucoup touché. Je marche depuis dans les pas de ceux et celles qui m'ont précédé. Je m'acquitte de mes responsabilités avec le même engagement à travailler de concert avec mes collègues du CA pour répondre aux besoins des centaines de personnes qui comptent sur nos services. J'aimerais d'ailleurs profiter de l'occasion pour souligner l'aide et l'appui de tous les membres du CA. Nous formons une belle équipe.

La dernière année a été marquée par l'arrivée de Lesly Côme-Corneille, notre nouvelle directrice générale. Elle a rapidement fait sa marque grâce à son professionnalisme et ses qualités de leader. Le CA a le privilège de pouvoir compter sur une équipe du tonnerre. J'aimerais remercier très chaleureusement toute l'équipe pour l'excellence de leurs services.

Je ne saurais trop insister sur l'importance de notre équipe de bénévoles, ces hommes et ces femmes dévoués qui mettent leur temps au service des autres. Ils le font dans la bonne humeur et la générosité. Je tiens à leur transmettre mes plus sincères remerciements. Ils sont l'âme du Centre.

Nos bailleurs de fonds constituent le fer de lance de nos opérations. Nous ne les remercierons jamais assez pour leurs contributions financières. Je pense notamment au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO), par le truchement du Programme de soutien aux organismes communautaires. Je remercie également nos partenaires et nos collaborateurs.

Nous aurons de beaux défis à relever au cours de la prochaine année. Je pense notamment à notre bail de location qui prendra fin le 31 décembre 2022. Nous pourrions devoir relocaliser nos services. Trouver un nouveau local présente son lot de défis en ces temps où les prix de location sont très élevés. Je ne doute pas que nous saurons, avec la collaboration de nos partenaires, trouver une solution qui tienne compte de notre capacité de payer et des exigences de nos opérations.

Je termine en vous remerciant, au nom du CA, pour votre appui.



Carl Doucet

Président

Le mot de la direction générale

C'est avec beaucoup d'enthousiasme et de fierté que je vous écris ces quelques lignes.

Le Conseil d'administration m'a accordé sa confiance en juillet 2021 et m'a invitée à rejoindre la belle équipe du Centre d'action bénévole de Gatineau. Je dois avouer que ces quelques mois passés à la direction n'ont pas été de tout repos. Ils ont été riches d'engagements, d'actions et de défis stimulants.

Ce rapport est le portrait de l'ensemble des réalisations menées au cours de l'année dans le respect des champs d'action du cadre de référence de la FCABQ. Il est la preuve et l'illustration de notre contribution à répondre aux besoins exprimés par la collectivité.

Au cours de cette année, le Centre d'action bénévole de Gatineau a vogué telle une pirogue sur la rivière du changement. Entre vagues, confinements et déconfinements successifs, le CABG a dû faire face à des changements inhérents non seulement à la pandémie, mais aussi à des modifications structurelles.

Malgré les mouvements et les ajustements dans le fonctionnement général, l'embarcation n'a pas subi trop de dommage. Tout l'équipage du CABG, incluant les bénévoles, a su faire preuve d'adaptabilité et a gardé le cap sur sa volonté de promouvoir l'action bénévole et d'améliorer la qualité de vie des personnes vivant en situation de vulnérabilité.

Les bénévoles sont les artisans de la réalisation de la mission de l'organisme et je profite de cette occasion spéciale pour leur adresser une fois de plus mes remerciements les plus sincères.

J'ai également eu la chance de pouvoir collaborer avec une multitude de partenaires formidables qui ont su m'épauler dans mes nouvelles fonctions avec bienveillance et enthousiasme.

J'aimerais conclure en remerciant aussi, du fond du cœur, les merveilleuses femmes qui constituent mon équipe et qui contribuent sans relâche au rayonnement du Centre. Bien qu'un poste ait été vacant pendant la moitié de l'année, chacune a donné le meilleur d'elle-même pour offrir un service de qualité. Entre rires, bienveillance et gestion du stress, la majorité des services ont été maintenus et l'entraide n'a jamais fait défaut.

Merci encore pour cette belle collaboration!

Lesly Côme-Corneille

Directrice générale



L'équipe du CABG



Lesly Côme-Corneille
Directrice



Christiane Bernard
Responsable de la popote
roulante



Sladjana Vlaco
Responsable de
l'accompagnement
transport



Responsable du
Carrefour d'information
pour aînés (CIA),
service d'aide en impôt,
visites d'amitié et télé
bonjour.



Valérie Chantigny
Agente de liaison et de
promotion de l'action
bénévole

Nancy Mailloux (directrice générale) et Lucie Guertin (responsable du Carrefour d'information pour aînés et du Service d'aide aux impôts) ont quitté le Centre au début de l'été 2021 pour une retraite bien méritée.

Dans l'optique de pouvoir établir des politiques claires, partagées et comprises, l'année 2021-2022 a été une année où le dialogue et la concertation ont occupé une place essentielle. Au cours de cette année, **18 rencontres d'équipe** ont été organisées, ce qui a permis l'évaluation et le suivi réguliers des pratiques internes.

Les membres de l'équipe ont participé à deux formations de perfectionnement afin d'approfondir et de mettre à jour leurs compétences.

- ▶ Intervenir efficacement auprès d'une clientèle agressive ou vulnérable, dispensée par le Cégep de Saint-Jérôme;
- ▶ La gestion des bénévoles, une vue d'ensemble, proposée par le Centre d'action bénévole Convergence.

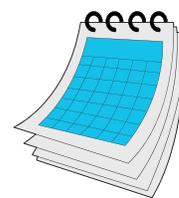
Le CABG en quelques chiffres



1 633
personnes aidées



167
bénévoles
(105 femmes/62 hommes)



Nos bénévoles restent, en moyenne, **cinq années** au Centre



1 064 déclarations au fédéral et
1 065 au provincial



2 037
transports effectués



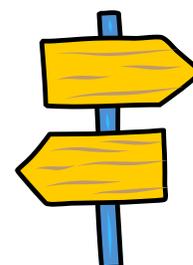
10 904
heures de bénévolat



7 806
repas livrés



34 070
vues sur notre site Web



23 % de bénévoles orientés vers les services du Centre



77 % de bénévoles orientés vers d'autres organismes



41
organismes soutenus au recrutement de bénévoles



88
interventions au Carrefour d'information pour aînées

Les services offerts...

aux bénévoles

- Rencontres d'information et évaluations individuelles
- Orientation vers des possibilités de bénévolat
- Formation adaptée pour certains services
- Documentation
- Suivis réguliers
- Reconnaissance des bénévoles
- Programme de filtrage (vérification des antécédents judiciaires)

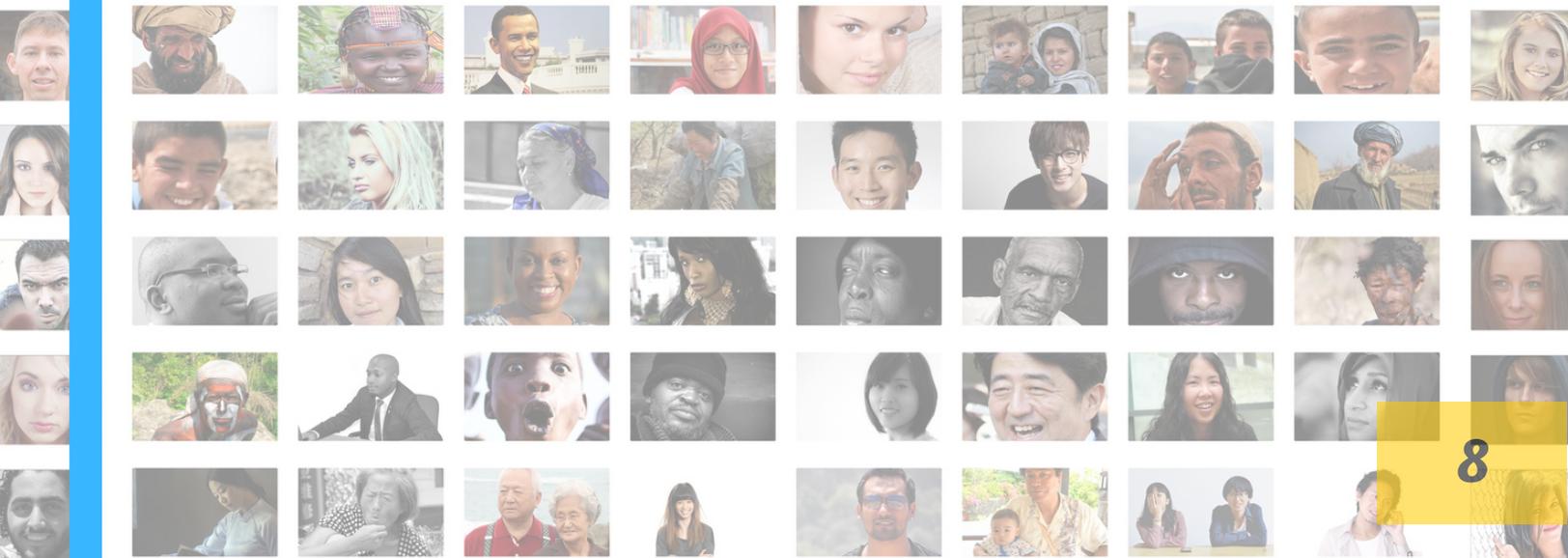
aux organismes

- Partage d'informations sur les médias sociaux
- Affichage d'informations
- Soutien et analyse des besoins
- Accompagnement des gestionnaires de bénévoles
- Orientation de bénévoles

à la population

- Accompagnement transport médical.
- Accompagnement aux courses
- Popote roulante
- Visites d'amitié et Télé-bonjour
- Carrefour d'information pour aînés et aidants
- Aide aux formulaires (Scribe)
- Programme PAIR
- Service d'aide aux impôts
- Promotion du bénévolat par l'information et l'orientation vers les ressources.

Bien que sa clientèle soit majoritairement composée de personnes aînées, le CABG offre une gamme de services diversifiée à l'ensemble de la population.



Les champs d'activités du CABG selon le cadre de référence de la FCABQ

Le Centre d'action bénévole de Gatineau est membre de la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec (FCABQ). Créée en 1972, la FCABQ est un organisme à but non lucratif qui regroupe 115 centres établis dans toutes les régions du Québec. Elle a pour mission de mobiliser, de soutenir et de représenter les centres membres afin de favoriser la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole au sein de la collectivité.

Le cadre de référence définit la nature d'un centre d'action bénévole membre de la FCABQ. Selon ce cadre de référence, on doit retrouver trois champs d'action dans tous les centres d'action bénévole. Chacun des champs présente les éléments incontournables qui doivent être réalisés par chaque centre.

Le champ d'action 1 : Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole

Ce champ comprend toutes les actions visant à :

- développer, promouvoir et reconnaître l'action bénévole;
- soutenir les bénévoles dans leur implication

Chaque action de ce champ touche essentiellement les bénévoles de la communauté.

Le champ d'action 2 : Soutien à la communauté et service aux individus

Ce champ comprend toutes les actions en lien avec :

- la participation à des activités ou à des actions permettant de se concerter et de connaître les besoins existants dans la communauté;
- le soutien ou la réalisation de services directs répondant aux besoins exprimés par la communauté;
- le service de référence ou d'accompagnement vers les ressources du milieu;
- l'aide et le soutien technique aux organisations pour les informer des ressources du milieu et favoriser l'accès à ces ressources.

Le champ d'action 3 : Gouvernance et vie associative

Ce champ d'action correspond aux pratiques des centres en lien avec :

- l'éthique dans la gouvernance;
- le soutien aux organisations et aux bénévoles.

Le Centre se doit d'avoir une gestion démocratique issue des meilleures pratiques qui démontrent le dynamisme et la vitalité de sa vie associative. De plus, il doit favoriser la bonne gestion de ses bénévoles internes.

Le champ 1 : Soutien aux organismes dans le développement, la promotion et la reconnaissance de l'action bénévole

« Le Centre d'action bénévole de Gatineau croit à l'importance de remercier ses bénévoles. À cet effet, des attentions spéciales leur sont réservées lors de diverses occasions telles que : la Semaine de l'action bénévole, la Journée internationale des aînés, la Journée internationale des bénévoles, la Semaine des popotes roulantes, etc. »

Valérie Chantigny,
agente de liaison et de promotion de l'action bénévole

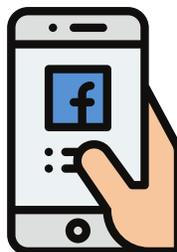
Durant l'année d'activité 2021-2022, le Centre a mis en place différents éléments afin de renforcer son implication auprès des organismes et ainsi souligner l'importance du bénévolat en Outaouais; en voici quelques exemples.

- ★ Le site Internet du Centre a été mis à jour afin de rendre le visuel plus convivial et l'information plus accessible.
- ★ De nouveaux dépliants ont été créés pour les services Popote roulante, Accompagnement transport, Carrefour d'information pour aînés et Service d'aide aux impôts. Cette initiative a pour but de lutter contre les inégalités que peut engendrer le défi de l'accès au numérique.
- ★ Plusieurs activités de visibilité et de collaboration ont eu lieu.
 - ▶ Le Salon du bénévolat où le CABG a tenu une table afin de faire connaître ses services.
 - ▶ Plusieurs diners-causeries ont été coorganisés dans le cadre du Forum régional de gestion bénévole prévu en octobre 2022. Ces rencontres virtuelles ont permis aux organismes de discuter avec des experts, des différents enjeux en lien avec la gestion des bénévoles.

Grâce aux médias sociaux, le Centre a continué à faire la promotion des organismes de l'Outaouais avec sa rubrique : Découvrez un organisme
Pour la Semaine de l'action bénévole, le Centre a permis aux organismes de commander du matériel de reconnaissance pour leurs bénévoles via la boutique de la FCABQ.



7 infolettres
629 abonnés



729 abonnés et
602 mentions j'aime

à la page Facebook



CENTRE D'ACTION Bénévole

Un centre à l'écart et des services à domicile

SERVICES À DOMICILE

- Accompagnement
- Aide aux form.
- Carrefour roulant
- Programme
- Service d'aide
- Télé-voiture
- Visites au

SERVICE D'IMP

Service de l'Accompagnement trans

Retraite Logement

Un service support pour aux résidents Gatineau d'accompagner leur rendez-vous

CENTRE D'ACTION Bénévole de GATINEAU

Service de la Popote Roulante

Un service permettant le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie physique ou cognitive du secteur Gatineau.

819-568-0

CARREFOUR d'informa

Accueil / Prémont / Action / Recrutement / bénévoles / Soins

DÉCOUVREZ UN ORGANISME QUI PEUT VOUS AIDER...

... Solidarité Gatineau Queist Sgo

C'est un organisme communautaire à but non-lucratif, fondé en 1991. Il a pour objectif d'accueillir, d'écouter, d'éduquer et d'accompagner la population dans leurs besoins et de trouver des solutions. Leur boutique a pour but de donner une seconde vie aux articles de qualité reçus et permet à la population de se procurer des vêtements et des articles usagés et neufs pour toute la famille à petit p... Attacher la suite

DÉCOUVREZ UN ORGANISME QUI PEUT VOUS AIDER:

SGO

Nous vous invitons à les découvrir en visitant leur page Facebook et leur site web (voir les liens ci-haut)

DÉCOUVREZ UN ORGANISME QUI PEUT VOUS AIDER:

La Relance

Saviez-vous que La Relance offre plusieurs ateliers pour vous aider dans votre recherche d'emploi ou encore pour vous aider à développer certaines compétences professionnelles ? Parmi ces ateliers, on retrouve : techniques de recherche d'emploi, préparation à une entrevue, adaptation et traduction de CV, et bien plus !... Attacher la suite

DÉCOUVREZ UN ORGANISME QUI PEUT VOUS AIDER:

La Relance
Services d'aide à l'emploi

Nous vous invitons à les découvrir en visitant leur page Facebook et leur site web (voir les liens ci-haut)



Le champ 2 : Soutien à la communauté et service aux individus

Service Accompagnement transport

« En rédigeant le rapport l'année dernière, je ne pouvais imaginer que la Covid-19 serait toujours présente cette année. Heureusement pour notre Centre, nos bénévoles fidèles à leurs habitudes ont permis le maintien du service Accompagnement transport, considéré comme un service essentiel par le gouvernement provincial. Non seulement nous avons atteint nos objectifs, mais nous avons offert un service exceptionnel tout au long de l'année, ce dont nous sommes très fiers. »

Sladjana Vlaco,
responsable du service Accompagnement transport



Le service Accompagnement transport est un service d'aide et de soutien physique et moral offert aux résidents du secteur Gatineau en perte d'autonomie temporaire ou permanente qui ont besoin d'accompagnement lors de leurs déplacements pour un rendez-vous médical ou autre service essentiel (institutions financières, épicerie, pharmacie, etc.).

Cette année, nous avons servi 267 clients (217 femmes et 50 hommes) dont 177 nouveaux clients. Soixante-dix pour cent de notre clientèle était composée de personnes âgées.

Une merveilleuse équipe de **20 bénévoles** a assuré cette année tous les transports totalisant **5 404 heures de bénévolat et 84 445 kilomètres parcourus**. Nous sommes extrêmement choyés d'accueillir cette année dans notre belle équipe cinq nouveaux bénévoles.

Les demandes pour le service Accompagnement transport sont faites par les familles, les proches aidants et par les intervenants (infirmières, travailleurs sociaux, ergothérapeutes, personnels administratifs, etc.). Ces intervenants proviennent des services du CISSS de l'Outaouais, des hôpitaux d'Ottawa et de Montréal, des différentes cliniques médicales de l'Outaouais, de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), de l'Association des personnes handicapées visuelles de l'Outaouais (APHVO), du Curateur public du Québec et du Centre local d'emploi (CLE).

Le nombre de demandes de transport a également augmenté passant de **1 470 demandes de transport à 2 774**.

Les principales destinations des transports effectués étaient : Gatineau, Ottawa, Wakefield, Maniwaki, Val-des-Monts ainsi que Montréal (44 transports).

L'augmentation des prix du carburant au cours de l'année nous a forcés à réviser nos tarifs pour être en mesure de dédommager dignement nos bénévoles.

Cette année, la possibilité d'obtenir un stationnement gratuit pour nos bénévoles auprès des hôpitaux du Québec s'est poursuivie, mais malheureusement ce n'est pas le cas pour les hôpitaux d'Ottawa. Nos objectifs au courant de l'année à venir seront de terminer la négociation avec les hôpitaux du Québec et de négocier une entente avec les hôpitaux d'Ottawa afin de régler cette problématique.

Quelques chiffres

	<u>2020-2021</u>	<u>2021-2022</u>
 Nombre de bénévoles	15	20
 Nombre de clients	192	267
 Nombre de demandes de transport	1 470	2 774
 Nombre de transports effectués	1 011	2 037

Service Popote roulante

« Les bénévoles du service Popote roulante sont toujours là en dépit de la pandémie. Vingt-quatre bénévoles ont apporté leur aide, livrant près de 7 800 repas auprès de 128 personnes (dont 67 en perte d'autonomie) au cours de l'année. Si nos bénévoles sont assidus et dévoués en offrant 1 200 heures de leur temps, c'est qu'ils savent qu'ils font la différence. »

Christiane Bernard,
responsable du service Popote roulante



Le service Popote roulante de Gatineau demeure une ressource importante pour la communauté. Notre objectif est d'adopter une approche humaine permettant à notre clientèle de vivre dignement chez elle le plus longtemps possible.

En 2021-2022, selon le rapport de Christiane Bernard, responsable du service de livraison de la Popote roulante, **85 % de notre clientèle sont des personnes âgées de 80 ans et plus**. La perte d'autonomie constitue la principale cause du recours au service de livraison de la Popote roulante. Ce service permet le maintien à domicile de ces personnes.

La perte d'autonomie peut se caractériser par des troubles d'équilibre, des problèmes de motricité ou des problèmes cognitifs. Les gestes anodins deviennent hasardeux et la personne doit s'adapter psychologiquement à cette nouvelle réalité.

Nos bénévoles se rendent chez les usagers avec bienveillance, offrant aux proches aidants une solution de répit. Sachant que **65 % de notre clientèle vit seule**, le service permet de briser l'isolement et la livraison devient un moment convivial avec le bénévole.

La Popote roulante offre des repas chauds, équilibrés et adaptés à notre clientèle. Malgré une légère augmentation des tarifs en avril 2021, le coût du service reste très abordable et permet à notre clientèle à revenus modestes d'avoir de bons repas.

La Popote roulante permet également de stabiliser des situations urgentes telles qu'une convalescence, une perte d'autonomie soudaine ou encore la transition vers une résidence.

L'équipe des bénévoles de la Popote roulante était composée de 24 membres. Entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022, cinq bénévoles ont mis un terme à leur bénévolat et nous avons accueilli cinq nouveaux membres.

De mai 2021 à janvier 2022, la Popote roulante a effectué ses livraisons cinq jours par semaine, puis trois jours par semaine le reste de l'année en raison de la pandémie.

Cette année, plusieurs initiatives ont été mises en place en collaboration avec nos partenaires.



Le projet Entoure-Toit, avec la Table des aînés de Gatineau, qui consistait en un livret de cinq coupons offrant un repas gratuit de la Popote roulante. **Huit personnes ont utilisé ces coupons** pour un total de **77 coupons reçus par nos services**. Deux utilisateurs ont découvert nos services grâce au programme et sont devenus des clients réguliers.



Le projet Centraide : pendant trois mois, le Centre d'action bénévole de Gatineau a aidé une famille de cinq personnes dans le secteur de Templeton. Tous les mercredis et vendredis, nous leur avons livré un repas format familial afin de leur offrir un répit.

Quelques chiffres

	<u>2020-2021</u>	<u>2021-2022</u>
 Nombre de clients	113	128
 Nombre de repas livrés	7001	7806

Les services Visites d'amitié et Télé-bonjour

Le service Visites d'amitié permet à une personne âgée 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 désirent pas en recevoir.



Nos **33 bénévoles** ont dû s'adapter aux mesures qui ont été évolutives au courant de l'année. Comme un an auparavant, les normes sanitaires ont forcé le changement de l'offre de service. Toutes les visites d'amitié ont dû être remplacées par des appels réguliers pendant plusieurs mois.

Ce service, qui a pu être offert à **42 clients** cette année, est de plus en plus demandé avec une clientèle de plus en plus fragile. Nos aînés ont besoin de réconfort et d'être écoutés.

La mise en place de rencontres virtuelles n'a pas été possible à cause du défi que représente l'utilisation des outils numériques pour notre clientèle.

Quelques chiffres



Nombre de clients

42



Nombre d'heures de bénévolat

529,75



Nombre de bénévoles

33



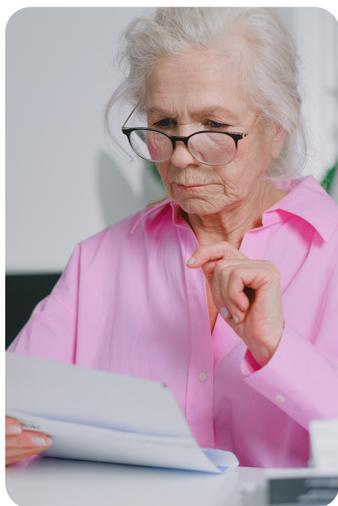
Nombres d'appels et de visites

963

Carrefour d'information pour aînés et Aide aux formulaires

Carrefour d'information pour aînés

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 permettant l'accès à l'information. Elles promeuvent l'indépendance des aînés et leur implication dans la vie sociale et communautaire. Enfin, elles améliorent leur santé et les encouragent à actualiser leurs intérêts.



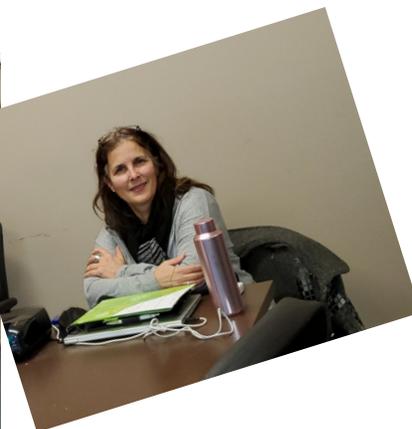
Le service est offert, selon certains critères, aux aînés, aux proches aidants, aux intervenants du réseau, aux familles, etc., tous résidents de la région.

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

Au cours de la dernière année, le CIA a participé à plusieurs actions d'information en proposant un atelier sur la **maltraitance à l'encontre des aînés** en collaboration avec le service Soutien aux aînés victimes d'abus (SAVA) et un atelier de **sensibilisation à l'âgisme** en collaboration avec l'Observatoire Vieillesse et Société (OVS).

Après quinze années de loyaux services, la responsable du service a pris sa retraite. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, il a été très difficile de recruter un nouvel employé. Ainsi le poste est resté vacant la moitié de l'année. Malgré l'investissement du reste de l'équipe, le service a été déployé au minimum pendant six mois et le nombre d'interventions a diminué.

La collaboration d'une équipe de **quatre bénévoles** nous a permis de répondre à **88 des demandes reçues**.



Aide aux formulaires

Le service Aide aux formulaires est offert depuis 1994. Ce projet s'est bien intégré avec le service Carrefour d'information pour aînés, tant par les références et les démarches effectuées par les bénévoles qu'ils se partagent lors des interventions. Ce service est offert aux personnes de moins de 55 ans résidentes du secteur Gatineau.



Nos bénévoles ont aidé à remplir divers formulaires ou à obtenir de l'information sur des sujets tels que : l'allocation familiale, l'aide aux nouveaux arrivants, la recherche de logement, le renouvellement de permis de conduire, l'assurance maladie, etc.

L'objectif pour la prochaine année serait de faire plus de promotion pour ce service afin de pouvoir l'offrir à un plus grand nombre.

Quelques chiffres



Nombre de clients

78



Nombre d'heures de bénévolat

27



Nombre de bénévoles

4



Nombre d'interventions

88

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; le volet rappel de la prise de médicaments. C'est un service rassurant et sécurisant qui permet aux aînés de conserver leur autonomie en plus de garantir leur sécurité. Il assure aussi la tranquillité d'esprit de leurs familles et de leurs amis.



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.

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. Aucun bénévole n'était affecté à ce service.

En 2021-2022, le service comptait **treize clients** pour le volet sécurité et **40 clients** pour le volet rappel de la prise de médicaments.

Avec l'isolement vécu dans les dernières années, ce service peut s'avérer d'un grand réconfort pour les personnes seules.



Service d'Aide aux impôts

Le Service d'aide aux impôts a pour objectif d'aider les personnes qui répondent aux critères d'admissibilité, et qui ne peuvent remplir elles-mêmes leurs déclarations de revenus. Ce service est offert en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada et Revenu Québec dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI).



Le fonctionnement du service a subi, cette année encore, les modifications requises dans le cadre du respect des normes sanitaires. Les clients ont été reçus sur rendez-vous par nos bénévoles afin de déposer leurs documents. Par la suite, les déclarations étaient remplies, vérifiées, et imprimées. Les remises aux clients étaient faites sur rendez-vous.

Le Centre a offert un service de clinique mobile dans certains immeubles de l'Office d'habitation de l'Outaouais (OHO).

Le Service d'aide aux impôts a aussi collaboré avec les organismes Solidarité Gatineau-Ouest, Centre Inter-Section, Espoir Rosalie et le Gîte Ami au cours de la saison.

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.

L'équipe du service a pu compter sur **36 bénévoles** impliqués dans les différentes étapes du traitement des dossiers. Tous les bénévoles ont su s'adapter à la nouvelle manière de faire afin de répondre aux besoins de la clientèle.

Pendant la saison des impôts, **2 129 déclarations d'impôt** (1 064 au fédéral et 1 065 au provincial) ont été traitées et transmises par nos bénévoles



Le champ 3 : Gouvernance et vie associative

La gouvernance et la vie associative sont des éléments importants au sein de l'organisme. Cette année, nous avons fait au mieux pour maintenir le contact avec nos bénévoles. Plusieurs évènements ont été organisés en petits groupes dans le respect des consignes sanitaires, mais une grande partie des échanges ont été virtuels.

La tenue de l'assemblée générale

Le Centre a tenu virtuellement son assemblée générale le 21 juin 2021 et quatre postes ont été pourvus.

Le conseil d'administration du CABG

Composé de **sept administrateurs** engagés et dynamiques, le conseil d'administration s'est assuré de la saine gestion des opérations. La plupart des réunions ont eu lieu en ligne. Deux administrateurs ont quitté le conseil pour des raisons personnelles en cours de mandat. Le conseil d'administration du CABG a tenu **neuf réunions** (dont deux en présentiel) au cours de l'année financière.

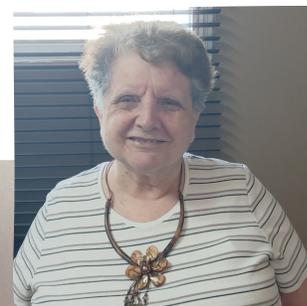
Carl Doucet
Président



Dorothy Gilbert
Trésorière



Ginette Couture
Administratrice



Roger Deschenes
Vice-Président



Clément Bergeron
Secrétaire

Le soutien aux bénévoles

Le Centre offre quotidiennement son soutien à ses bénévoles, ainsi qu'à toute personne intéressée par le bénévolat. Au cours de l'année d'activité de ce présent rapport, le CAB de Gatineau a soutenu ses bénévoles de différentes façons.

- ♥ Mise en place d'un Guide du bénévole, ainsi que d'une séance d'accueil pour les nouveaux bénévoles.
- ♥ Différents ateliers et formations ont été offerts aux bénévoles du Centre : Mieux-être, Maltraitance à l'encontre des aînés, Sensibilisation à l'âgisme et formations pour répondre aux exigences du service d'impôt.
- ♥ Service d'orientation proposé aux personnes intéressées par le bénévolat afin de les diriger vers les organismes qui correspondent à leurs intérêts.

Le Centre est membre



Comité pour le soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Les objectifs

Nos objectifs pour la prochaine année sont les suivants :

- ★ mettre l'emphase sur le recrutement de nouveaux bénévoles afin de pouvoir mieux répondre à la demande grandissante;
- ★ développer un plan de communication;
- ★ offrir des ateliers de formation aux organismes et à nos bénévoles;
- ★ bonifier le système de reconnaissance des bénévoles;
- ★ mettre à jour les documents de procédures, du cadre de référence et des politiques.

Les finances du Centre

Le Centre d'action bénévole de Gatineau est un organisme reconnu et financé via le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) en mission globale. Le montant alloué pour l'année 2021-2022 a été de **237 185 \$** incluant un rehaussement de 5 000 \$ versé en novembre 2021.

Le Centre a également bénéficié d'une entente spécifique avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO) pour le versement d'un montant exceptionnel de **3 313 \$** dans le cadre de l'organisation du Service d'aide aux impôts.

De plus, le Centre a obtenu une subvention d'un montant de **2 632 \$** dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt organisé conjointement par l'Agence du revenu du Canada et Revenu Québec.

Le CABG a pu former ses employés grâce au soutien du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour un montant total de **2 385 \$**.

Le financement du Centre a été complété par des dons et les revenus de la clinique d'impôt.

Les collaborateurs et les partenaires du Centre

Le Centre d'action bénévole de Gatineau collabore régulièrement avec ses partenaires afin de partager des connaissances et des compétences dans un esprit de complémentarité.

La représentation et la visibilité de l'organisme passent également par la participation et la collaboration à différents comités, tables, etc.

-  Anciens Combattants Canada
-  Bénévoles Canada
-  Centre local d'emploi de Gatineau
-  CISSS de l'Outaouais
-  CNESST
-  FCABQ
-  Organismes communautaires de la région
-  Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de Revenu Québec et de l'Agence du revenu du Canada
-  RABQ
-  Regroupement des popotes roulantes du Québec
-  SOMUM (Logiciel PAIR)
-  Table de concertation des aînés et des retraités de l'Outaouais
-  Table SAPA
-  TAG
-  TROCAO
-  Ville de Gatineau

Merci à l'ensemble de nos partenaires!

Remerciements

Francois R. Marc S. Lise C.
Guylaine B. Nadine F. Alain D. Thérèse D. Daniela C. Dorothy G.
Félix-Marie A. Céline S. Roger D. Michelle A. Jacqueline C. Diane F. Réjean C.
Sylvie B. Roch C. Édith V. Marcella D. Guy V.
Michel C. Yvon D. Carole D. Jean C. Luce B. Murielle T.
Yolande C. Louise B. Roch G. Daniel B. Marc T. Maxime G.
Joan V. Nathalie T. Jasmine T. Lyse T. Lise S. Julie B.
Jérémy V. Monique S. Adriana X. Françoise C. Michel B.
Serena B. Michel T. Sylvain B. Jeanne T. Christine B.
Carl D. Lucie T. Roland B. Dianne B.
Louise G. Chantal B. Jacques C. Danielle D. Loretta C. Jacqueline B.
Allain D. Manon B. Sylvie C. Stéphane F. Louis B.
Robert G. Josée É. Clément B. Massimo F. Chantale B. Ginette C.
Robert B. Lynn C. Élise R. Claude K. Richard B. Stéphanie D.
Louis A. Hélène J. Carole L. Catherine L. Bernard M. Pauline L.
Judy L. Marcel J. Raymond O. Lynn L. Line L. Catherine L. France L.
Michel L. Therese M. Lynn L. Manon L. Magda M. Jean-Pierre G.
Sylvie P. Jacinthe P. Annie L. Emmanuelle L.
Michelle L. Franky N. Hélène P. Loren P. Jean-francois L. Yvan M. Marc M. Bertrand D.
Anne Marie M. Line M. Dominic M. Chantale P. Camille L.
Lucie P. Henri L. Djamila G. Sonia O. Andrée G.
Marie-Pier O. Gaetane P. Marie-Monique G. Claude L. Hélène R.
Josée L. Jacques L. Paul M. Jacques P. Pierre L.
Yves L. Hélène M. Pierre P. Richard G. Denise I.
Sylvie P. Yara N. Raymond G. France Louise M.
Sylvie L. Pierrette M. Karim D. Louise G. Sonia P. Ginette K.
André L. Roxane G. Rose-Aimée G. Claire G. Antoine C.
Carole C. Nadia R. Patricia R. Karine L.
Suzanne M. Normand M. Louise L. Anny-Anniella I.
Maryse H. Ginette L. Yasmine K. Marc L. Claude M.
Lise H.



**42 Avenue Gatineau
Gatineau, Québec
J8T4J3**

819-568-0747

centreadministration@videotron.ca

cabgatineau.com

Septembre à fin mai : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h00 à 16h30

Période estivale (Juin/Juillet/Août) :

Lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h00 à 16h30

Vendredi de 8h30 à 12h00

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.