

# Centre d'Action Bénévole

DE ROUYN-NORANDA

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

Je bénévole, tu bénévoles,

**CONJUGUONS NOTRE BÉNÉVOLAT!**



## TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE .....	3
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE .....	4
REMERCIEMENTS .....	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019 .....	6
MEMBRES DU PERSONNEL.....	6
PRÉSENTATION DE L'ORGANISME.....	7
Notre mission.....	7
Nos objectifs.....	7
Notre philosophie d'action.....	7
Nos champs d'action.....	8
AFFILIATIONS ET REGROUPEMENT.....	10
Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ).....	10
Regroupement des papotes roulantes du Québec.....	10
CHAMP 1 - DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE .....	11
Promotion de l'action bénévole.....	11
Visibilité sur le net, les réseaux sociaux et dans les médias .....	14
Participation à des activités d'information ou de formation.....	15
Services aux bénévoles .....	16
CHAMP 2 - SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ .....	17
Contribution bénévole du CAB-RN .....	17
Service aux individus.....	18
Soutien aux organismes .....	20
Participation à la concertation locale .....	21
FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE .....	27
Comité sur la gestion financière .....	27
Comité des ressources humaines.....	27
Comité sur le développement des services .....	28
Comité communication .....	28
Gouvernance .....	28
Suivi de la Planification stratégique 2018-2021.....	29

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Tout d'abord, un gros Merci pour votre participation comme bénévole dans notre centre d'action bénévole. Votre implication auprès de la population vieillissante ou auprès des plus jeunes ayant des besoins particuliers a toute son importance. Les bénéficiaires, les aidants, les familles, les intervenants et les partenaires de la communauté sont tous d'avis que vous faites la différence dans la vie de plusieurs. Le support et l'aide que vous donnez à ces personnes dans le besoin sont très appréciés par la personne elle-même, sa famille et aussi par les partenaires du réseau. Sans votre complicité, votre générosité, votre sens du partage et des valeurs, ces gens seraient laissés à eux-mêmes. Le bénévolat a tellement une grande place dans notre société. Le choix de devenir bénévole est un moyen de rencontrer de nouvelles personnes, de se sentir utile, de s'épanouir et de réaliser de belles choses. Sentir que nous apportons notre soutien à une personne nous procure un bonheur garanti, une satisfaction. Ces actions sont nécessaires, car les établissements, les organismes communautaires et publics n'ont pas toutes les ressources humaines et financières pour répondre aux besoins des plus vulnérables de notre société.

En tant que présidente et au nom des membres du CA, je souhaite remercier tous ceux et celles qui ont contribué au bon fonctionnement du Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda. Chacun, avec son savoir-faire, son savoir-être, son dévouement et ses disponibilités, a participé à l'avancement du centre d'action bénévole. Vous avez assuré la continuité des services et avez participé au rayonnement et au développement de notre organisme.

Encore cette année, plusieurs comités de travail ont fait avancer des projets et des travaux se sont poursuivis. Le plan d'action est toujours en vigueur et nous verrons dans les pages qui suivent les travaux effectués durant l'année 2018-2019 et ceux à venir. Je profite de cette occasion pour remercier grandement Marie-Eve Poirier, membre du CA, qui termine cette année son mandat. Sa collaboration et son implication dans les comités de travail ont été appréciées. J'en profite aussi pour remercier nos membres du CA qui poursuivent pour une autre année leur mandat. Votre dévouement, votre implication aux réunions du CA et votre participation aux comités de travail sont très appréciés.

Comme vous vous en doutez, nous sommes toujours en recrutement de bénévoles, donc le guichet bénévolat continue son mandat de recruter des bénévoles. Nous avons maintenant un beau site Internet que je vous invite à partager et à faire connaître dans votre environnement.

Finalement, l'enjeu du centre d'action bénévole est de se renouveler, d'avancer, car il y a toujours de nouveaux défis ou de nouveaux besoins qui se font connaître. Nous devons trouver d'autres possibilités de services pour soutenir notre clientèle. La poursuite de notre collaboration avec les divers partenaires de notre communauté est un enjeu important, car ensemble nous pourrions trouver des solutions et des moyens pour répondre aux besoins grandissants.

Je vous remercie pour votre fidélité au Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda et pour votre implication de tous les jours.

Louise Baril, présidente

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Cette année 2018-2019 a de nouveau été le théâtre de belles réalisations permettant de rehausser notre image auprès de la population et de nous démarquer auprès de nos partenaires. Le mouvement engendré par notre changement de dénomination sociale fut pour nous l'occasion de réaffirmer notre mission et la philosophie qui guidera dorénavant nos actions. À cet égard, vous trouverez dans les pages qui suivent la présentation de notre organisme ainsi que les champs d'action sur lesquels nous nous concentrerons à titre de centre d'action bénévole (CAB).

Comme vous le constaterez, ce rapport d'activités 2018-2019 reflète l'ensemble des actions et activités que nous avons menées en cours d'année. Il démontre surtout la variété de notre contribution dans le milieu pour l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être des personnes vivant en situation de vulnérabilité. En effet, nous avons poursuivi nos actions en lien avec la promotion de l'action bénévole. Que ce soit la mise à jour de nos outils de communication, la multiplication de nos publications ou le renouvellement de notre site Internet, voilà quelques moyens mis en place pour augmenter notre visibilité dans le milieu. Nous avons également été très présents dans les salons pour informer la population de nos services et activités, en plus de faire la manchette à quelques reprises pour parler de nos projets.

Nous continuons d'offrir des services aux individus tels l'accompagnement-transport bénévole et la popote roulante, mais nous sommes conscients que les besoins sont plus grands. Ainsi, parmi les actions posées pour la consolidation et le développement de nos services, nous avons procédé à l'évaluation de la qualité de nos services ainsi qu'à l'évaluation des besoins en lien avec le maintien à domicile. Les commentaires reçus, tant sur les services qu'à l'égard de nos bénévoles, sont encore élogieux. La présence rassurante des bénévoles, leur souci pour l'humain ainsi que leur générosité sont encore des bienfaits qui sont reconnus par notre clientèle.

Par ailleurs, les efforts soutenus pour assurer la poursuite du projet pilote de travail de milieu dans les quartiers ruraux a porté ses fruits. D'une part, le projet « *Vivre et vieillir ensemble dans nos quartiers ruraux* » a été lancé en cours d'année avec l'implantation du travail de milieu. Déjà, après seulement 6 mois, nous constatons que ce projet a des retombées positives dans les quartiers ruraux. D'autre part, nous avons tout récemment reçu la confirmation d'un financement pour la tenue d'une démarche de recherche-action participative impliquant des personnes âgées dont le but sera d'identifier leurs besoins et les pistes d'actions susceptibles de favoriser leur maintien à domicile. En effet, le manque d'accessibilité aux services constitue un enjeu social important susceptible de contribuer à l'isolement social des personnes âgées des quartiers ruraux et, du même coup, les amener progressivement à se retrouver dans une situation de vulnérabilité.

En ce qui a trait à la concertation locale, nous avons encore été très engagés cette année dans les diverses instances de concertation. À cet égard, je remercie sincèrement les partenaires avec lesquels j'ai collaboré étroitement en cours d'année pour la confiance témoignée envers nos idées, nos projets et notre vision. Le contexte actuel pose de nombreux enjeux qui nous concernent tous. Nous croyons fermement à la force du « agir ensemble », mais surtout, nous sommes convaincus que c'est par une prise en charge du milieu par le milieu que nous trouverons des solutions durables aux besoins.

Enfin, MERCI à vous tous, les bénévoles. Votre dévouement et votre participation à la création d'une société meilleure se doivent d'être reconnus. Vous faites la différence et sans vous, nous ne pourrions être où nous sommes. Je désire également souligner la contribution exceptionnelle des membres du personnel et du conseil d'administration pour leur professionnalisme et leur participation aux différents travaux visant le développement de notre organisme. MERCI !

Kathleen Baldwin, directrice générale

## REMERCIEMENTS

Les membres du conseil d'administration ainsi que le personnel du Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda (CAB-RN) tiennent à remercier toutes les personnes, entreprises ou organisations qui ont contribué à l'atteinte de nos objectifs au cours de l'année 2018-2019.

### Pour leur contribution financière à la mission globale et aux activités :

- ▶▶ Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue via le Programme de soutien aux organismes communautaires;
- ▶▶ Le Secrétariat aux aînés du gouvernement du Québec dans le cadre des initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité pour le financement de la travailleuse de milieu pour les quartiers ruraux;
- ▶▶ L'ancien député de la circonscription de Rouyn-Noranda-Témiscamingue, monsieur Luc Blanchette pour sa contribution dans le cadre du programme Soutien à l'action bénévole;
- ▶▶ La Ville de Rouyn-Noranda par des subventions pour l'exemption de la taxe d'affaires et par le don de billets pour le Théâtre du cuivre.

### Pour leur contribution spéciale lors d'activités de reconnaissance des bénévoles :

- |   |                        |
|---|------------------------|
| - Pneus GBM                             | - Campagne d'autrefois |
| - Pharmacie Pharmaprix - Rue Principale | - Restaurant Chez Œufs |
| - Restaurant Horizon Thai               | - Canadian Tire        |
| - Cinéma Paramount                      | - Musique Migneault    |
| - Pizzé                                 | - Les saveurs folles   |

Et le Syndicat des travailleurs de la Mine Noranda (CSN) pour l'utilisation de leur salle sans frais.

### Pour leur contribution à la réussite de nos activités de financement de l'été 2018 :

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| - Location Dion                                | - Blais récréatif             |
| - Le Marché du fermier                         | - Chez Morasse                |
| - Sogitex / Équipement Rivard                  | - Dépanneur Voisin de Beaudry |
| - Comité organisateur du Stock, car de Beaudry |                               |

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019

Présidente	Louise Baril
Vice-présidente	Muguette Lacerte
Trésorier	Jean-Yves Laliberté
Secrétaire	Martine St-Louis
Administrateurs(trices)	Roland Filiatrault (fin le 7 novembre 2018) Marie-Ève Poirier Solange Massicotte Céline Grenier

## MEMBRES DU PERSONNEL

Directrice générale	Kathleen Baldwin
Agente de service - Popote roulante et Guichet bénévolat	Renée Garufel (fin le 4 janvier 2019)
Agente de service – Accompagnement-bénévole et Réception	Diane Racicot
Travailleuse de milieu pour les quartiers ruraux	Jade Aumont (début 1 <sup>er</sup> octobre 2018)
Agente de service – Soutien aux bénévoles	Vanessa Béchamp Patry (emploi d'été)
Agente de développement communautaire	Véronique Grenier (fin de contrat le 31 mars 2019)
Stagiaire en technique de travail social	Naomi Perron (hiver 2019)

## PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

L'année 2018-2019 a permis à l'organisme de dévoiler officiellement à la population et ses partenaires sa nouvelle dénomination sociale ainsi que la philosophie qui guidera ses actions à venir. En effet, c'est au printemps 2018, à la suite d'un exercice de planification stratégique, que des actions prioritaires ont été identifiées en lien avec la gouvernance, le développement des services et les communications. Du même souffle a émané la proposition de changer le nom de l'organisme pour « Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda », laquelle fut adoptée par les membres en juin 2018.

Ce changement d'identité est l'aboutissement d'une démarche entreprise en 2012 sous l'impulsion d'une femme de vision, madame Cécile Grenier, alors que l'organisme a entrepris un virage pour répondre aux besoins du milieu et s'ajuster aux nouveaux défis, dont ceux que rencontrent les organismes dans la gestion et le recrutement des bénévoles.

Plusieurs raisons auront poussé le conseil d'administration à proposer ce changement, mais les plus évidentes sont la volonté d'avoir un nom porteur et surtout, d'être en cohérence avec la philosophie d'action portée par l'ensemble des organismes membres de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec.

### NOTRE MISSION

La mission du Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda (CAB-RN) est de promouvoir et développer l'action et l'implication bénévole dans tous les secteurs de l'activité humaine et de susciter une réponse à des besoins du milieu.

### NOS OBJECTIFS

- ▶▶ Diriger un centre d'action bénévole en dispensant aux personnes en situation de vulnérabilité tous services d'entraide personnelle et communautaire.
- ▶▶ Favoriser dans la ville de Rouyn-Noranda, le recrutement, la formation et l'orientation des bénévoles désirant contribuer à l'amélioration de la qualité de vie individuelle et collective.
- ▶▶ Promouvoir, encourager et soutenir l'action bénévole.
- ▶▶ Travailler avec les organismes et les institutions du milieu à la concertation, la coordination et le développement de l'action bénévole et l'action communautaire.

### NOTRE PHILOSOPHIE D'ACTION

Pour le CAB-RN, « 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 ». C'est pour cette raison que le CAB-RN, visant l'amélioration de la qualité de vie de sa communauté, encourage l'action bénévole comme un moyen et une ressource pour répondre à certains besoins. Nous aspirons d'être un carrefour de l'action bénévole et de l'entraide communautaire, soit un regroupement de personnes soucieuses du progrès social et humain tout autant qu'un lieu démocratique d'échanges et de concertation.

## NOS CHAMPS D'ACTION

### Champ 1 - Développement de l'action bénévole et communautaire

Le développement de l'action bénévole et communautaire comprend toutes les actions visant à faire la promotion du bénévolat et à soutenir les bénévoles dans leur implication. Ces actions touchent l'ensemble des bénévoles de la communauté et non pas uniquement ceux de notre organisation.

#### Promotion de l'action bénévole

- ▶ Organisation, participation et soutien à des activités de reconnaissance pour les bénévoles de la communauté.
- ▶ Organisation et participation à des activités pour souligner la Journée internationale des bénévoles et la Semaine de l'action bénévole.
- ▶ Soutien à la diffusion de prix de reconnaissance de l'action bénévole.

#### Services aux bénévoles

- ▶ Accueil et orientation des bénévoles vers les offres d'implication bénévole, et ce en considérant leurs intérêts et disponibilités.
- ▶ Soutien et accompagnement pour l'utilisation du site JeBenevole.ca.
- ▶ Création et diffusion de formations visant à soutenir les bénévoles dans leurs actions.

### Champ 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.

#### Service aux individus

Pour les services aux individus, il est question des services directs offerts, mais également de la participation à des activités ou à des actions permettant de se concerter et de connaître les besoins existants de la communauté.

Les services aux individus favorisent le maintien à domicile et s'adressent à toute personne, sans égard à l'âge ou au statut social, vivant une situation de vulnérabilité (sociale, économique, culturelle, psychologique ou de santé), qu'elle soit temporaire ou permanente, qui nécessite un soutien que le réseau immédiat ne peut apporter, parce qu'il est soit inexistant, insuffisant, soit épuisé.

#### ◆ Accompagnement-transport bénévole

Ce service consiste à offrir un transport et un accompagnement pour toute personne ayant besoin d'assistance physique, de soutien moral ou de surveillance et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour lui rendre le service. Différents types d'accompagnement :

- ▶ En priorité, pour les rendez-vous médicaux ou services de santé.
- ▶ Pour les services essentiels (banque, épicerie, pharmacie, etc.).
- ▶ Pour des activités communautaires, sociales ou juridiques.

◆ **Accompagnement bénévole**

Ce service offre de l'accompagnement à toute personne admissible au transport adapté (ou autre service de transport), ayant besoin d'assistance physique, de soutien moral ou de surveillance et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour lui rendre le service.

◆ **Transport bénévole**

Le transport bénévole est un service offert afin de répondre à des situations spécifiques vécues par certaines personnes qui éprouvent des difficultés à bénéficier d'un service de transport adapté à leur situation.

◆ **Service de popote roulante**

Le service de popote roulante consiste à offrir des repas chauds (soupe, assiette principale et dessert) livrés au domicile des personnes par des bénévoles. Il vise à soutenir le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie ou celles présentant des incapacités permanentes ou temporaires. Offerts en collaboration avec les services alimentaires secteur Rouyn-Noranda du Centre intégré de santé et des services sociaux, les repas sont équilibrés, et peuvent être adaptés à l'état de santé de la personne.

Le service est accessible jusqu'à 5 jours par semaine, du lundi au vendredi, sur l'heure du dîner. Il est actuellement offert aux personnes habitant dans le secteur urbain de la Ville de Rouyn-Noranda.

**Services aux organismes**

Le CAB-RN soutient les organismes et les associations dans les diverses étapes entourant la gestion des bénévoles.

- ▶▶ Aide et soutien technique aux organisations pour les informer des ressources du milieu et favoriser leur accès.
- ▶▶ Soutien et mise en place d'outils favorisant le recrutement de bénévoles.
- ▶▶ Accueil et orientation des bénévoles vers les organismes du milieu selon leurs besoins.
- ▶▶ Organisation, participation ou soutien à des concertations afin d'identifier les besoins en vue de susciter une réponse.

## AFFILIATIONS ET REGROUPEMENT

### FÉDÉRATION DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC (FCABQ)

Le CAB-RN est membre de la FCABQ depuis 2016. Créée en 1972, la Fédération est un organisme à but non lucratif qui regroupe plus de 115 centres d'action bénévole présents partout au Québec. Elle a pour mission de mobiliser, soutenir et représenter les centres d'action bénévole afin de stimuler la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole au sein de la collectivité.



Pour le CAB-RN, faire partie d'un tel regroupement permet de rester connecté aux enjeux de l'action bénévole, d'avoir accès à des outils de promotion, des guides et modèles pour la gestion des bénévoles, des cadres de référence ou toute autre information pertinente en lien avec l'action bénévole. Une telle force associative permet également d'avoir une voix forte lorsque vient le temps d'être écouté par les bailleurs de fonds et autres décideurs politiques, dont le dossier de la vérification des antécédents judiciaires des bénévoles et les acquis des CAB en lien avec les services d'accompagnement-transport bénévole que nous offrons.

Chaque année, nous participons aux rencontres de regroupement de la FCABQ, en alternance avec le Centre d'action bénévole l'Amicale de La Sarre, avec qui nous collaborons pour faire valoir les intérêts régionaux. Nous étions donc présents pour représenter notre région à Québec le 2 mai 2018.

### REGROUPEMENT DES POPOTES ROULANTES DU QUÉBEC

Le CAB-RN est nouvellement membre de ce regroupement depuis l'automne 2018. Il est souhaité qu'une telle affiliation nous permettra d'avoir accès à une expertise et des outils pour le déploiement éventuel d'un service de popote roulante dans les quartiers ruraux de Rouyn-Noranda.



## CHAMP 1 - DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE

### PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

#### Semaine de l'action bénévole 2018

C'est du 15 au 21 avril 2018 que le bénévolat a été célébré de belle façon à l'occasion de la Semaine de l'action bénévole (SAB). Sous le thème « *Je bénévole, tu bénévoles, conjuguons notre bénévolat* », des organismes, des institutions et des associations ont pu souligner la contribution essentielle des milliers de bénévoles qui sont engagés dans de nombreux secteurs d'activité du milieu. Le CAB-RN a participé à la promotion de cette semaine en organisant une série d'activités :

- ▶ Visites des organismes communautaires afin de présenter nos services, remettre des affiches et du matériel promotionnel de la SAB;
- ▶ Tenue d'une journée portes ouvertes le 18 avril 2018, avec rencontre d'information pour les organismes du milieu et activité de réseautage organisme/bénévole.

Pour cette journée du 18 avril, ce sont une dizaine de personnes qui se sont présentées pour nous rencontrer et connaître nos services. En ce qui a trait à l'activité destinée aux organismes, ils ont été une douzaine d'intervenants ou représentants à assister à la rencontre d'information. Les échanges ont été

particulièrement enrichissants et la majorité des participants ont souligné vouloir répéter ce genre d'activité. Enfin, concernant l'activité 5 à 7, les représentants de 7 organismes étaient présents pour accueillir les bénévoles potentiels. Toutefois, aucun ne s'est présenté pour les rencontrer. Bien qu'une telle journée n'est pas eu les retombées escomptées, elle nous aura malgré tout permis de nous faire connaître des organismes du milieu et d'identifier des actions qui sont plus prometteuses que d'autres pour atteindre la population.

Le Centre de bénévolat vous invite à sa

# JOURNÉE PORTES OUVERTES

## LE 18 AVRIL 2018

AU 210, 9<sup>e</sup> RUE, LOCAL 102

13H À 17H  
▶ PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS AUX INDIVIDUS ET LEURS PROCHES

15H À 16H30  
▶ PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS AUX ORGANISMES POUR FAVORISER LE RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES

*Vous avez le goût de vous impliquer ?*  
Venez jaser avec des organismes de la communauté qui sont à la recherche de bénévoles lors d'un

### 5 à 7 DÉCONTRACTÉ !

Semaine de l'action bénévole | 44<sup>ème</sup> édition  
DU 15 AVRIL AU 21 AVRIL 2018

Je BENEVOLE.ca

Je bénévole, tu bénévoles,  
**CONJUGUONS NOTRE BÉNÉVOLAT!**

Centre Bénévolat  
Rouyn-Noranda

CENTRE DE BÉNÉVOLAT DE ROUYN-NORANDA  
210, 9<sup>e</sup> RUE, LOCAL 102, ROUYN-NORANDA, QUÉBEC, J3X 2G2  
514 768 8212 ou 514 768 2561

fcaq  
Fédération des centres d'action bénévole

## Projet Jeunes bénévoles 2018

Cette initiative offre aux adolescents de 12 à 17 ans la chance de s'impliquer bénévolement dans un organisme du milieu pendant leurs vacances estivales. Cette expérience leur permet de développer des aptitudes personnelles tout en leur offrant une vision future du marché du travail. Cette démarche rapproche les jeunes de leur milieu et les sensibilise aux valeurs de l'implication bénévole. Les principaux objectifs du projet « Jeunes bénévoles » pour les jeunes sont les suivants :

- ▶▶ faire vivre une expérience enrichissante par l'implication bénévole, leur donner l'occasion d'être utiles, de développer leur réseau de contacts;
- ▶▶ offrir une chance de développer leur employabilité, leur sens des responsabilités, leur autonomie et des aptitudes personnelles et professionnelles qui leur seront utiles sur le marché du travail et dans leur vie de jeunes adultes;
- ▶▶ permettre de découvrir un lieu de travail, des professionnels et un métier, à travers leurs implications estivales.



Pour l'édition 2018 d'une durée de 7 semaines, ce sont 4 organismes qui ont ouvert leurs portes pour accueillir des jeunes bénévoles, soit : le Service d'animation en loisir de la Ville de Rouyn-Noranda – Animation jeunesse, l'Association pour l'intégration sociale de Rouyn-Noranda (Camp Anaïs), la Ressourcerie Bernard-Hamel (la Banque alimentaire, le Magasin 101 trouvailles et la Friperie 255) ainsi que le Centre de la petite enfance Bonnaventure. Une telle ouverture des organismes du milieu représentait plus de 30 opportunités d'implication permettant de contribuer à la formation d'une relève bénévole.

En ce qui a trait à l'implication des jeunes bénévoles, ils étaient au nombre de 17 jeunes à démontrer leur intérêt, dont 13 se sont finalement impliqués au cours de l'été. Cette expérience s'est soldée par un Gala de reconnaissance tenu le 16 août 2018, au Parc botanique à fleur d'eau, en compagnie de nos bénévoles, des familles et des responsables des organismes.

Pour cette édition, le succès rencontré pour le recrutement est en partie dû à une période d'inscription plus longue qui incluait des activités de promotion dans les établissements scolaires. N'en demeure pas moins qu'il s'avère plus difficile de recruter les jeunes, notamment dans un contexte de pénurie de la main-d'œuvre où ces derniers sont appelés à intégrer le marché du travail plus tôt, et ce, même avant l'âge de 14 ans. Il importe que nous soyons donc proactifs pour stimuler cette relève aux bienfaits de l'implication bénévole.

## Prix Hommage-Bénévolat Québec

Instaurés en 1998, ces prix sont devenus l'une des plus prestigieuses marques de reconnaissance gouvernementale de l'action bénévole au Québec. Chaque année, c'est un maximum de 40 prix qui sont remis à des bénévoles et à des organismes dans trois catégories, dont un prix distinctif. Les prix Hommage bénévolat-Québec sont l'occasion de dire merci aux citoyennes et aux citoyens, jeunes et moins jeunes, qui posent des gestes d'altruisme dans leur communauté et aux organismes sans but lucratif qui contribuent au développement, au recrutement et au soutien de l'action bénévole.



Au cours de la période de mise en candidature qui se déroulait de la fin octobre 2018 au 5 décembre 2018, le CAB-RN a agi comme porte-parole pour le secteur de la Ville de Rouyn-Noranda. À titre de porte-parole, nous avons effectué les actions suivantes :

- ▶▶ Promotion du prix auprès de nos contacts afin de susciter davantage de candidatures;
- ▶▶ Distribution des outils promotionnels lors de réunions et auprès des organismes communautaires;
- ▶▶ Promotion du prix auprès des médias et dans les réseaux sociaux.

De plus, le CAB-RN a mis en place le concours, *« Donner c'est gagnant ! Reconnaître de jeunes bénévoles l'est tout autant »* de manière à encourager les mises en candidature dans la catégorie Jeunes bénévoles. Ce concours était ouvert aux organismes et aux individus.

Aux termes du concours, seulement une candidature avait été complétée avec succès et reçue pour le PHBQ, soit celle soumise par l'organisme Les Marginales. C'est donc au président de l'organisme, Jean-Claude Beauchemin, que la directrice générale, Kathleen Baldwin, a remis un certificat cadeau d'une valeur de 200 \$ chez le traiteur de leur choix.



### Autres activités de promotion

- ▶▶ Le 22 juin 2018, accueil d'une classe d'élèves du primaire de l'école Noranda Highschool pour présenter le bénévolat et ce que ça apporte de s'impliquer;
- ▶▶ Kiosque lors de la vente trottoir du centre-ville de Rouyn-Noranda, les 26 et 27 juillet 2018;
- ▶▶ Présentation aux étudiants en psychoéducation de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue le 29 août 2018 afin de présenter nos services et les orienter vers des milieux où ils pourraient s'impliquer pendant leur session;
- ▶▶ Présentation aux étudiants du programme de réinsertion socioprofessionnelle de l'École Mère-Bruyère;
- ▶▶ Participation au Salon stages et emplois au CÉGEP de l'Abitibi-Témiscamingue, le 13 février 2019, pour présenter nos services, nos offres de stages et faire un sondage sur le bénévolat intergénérationnel;
- ▶▶ Présentation et accompagnement de la Brigade d'implication communautaire (BIC) de l'École La Source effectués par la stagiaire Naomi Perron dans le but d'outiller la BIC dans ses futures implications.

### Activités de reconnaissance

Diverses activités ont été organisées de manière à reconnaître l'implication des bénévoles au sein de notre communauté :

- ▶▶ Organisation d'un Gala reconnaissance en août 2018 pour reconnaître, conjointement avec les jeunes bénévoles, les années d'implication de nos membres;
- ▶▶ Promotion de la Journée internationale des bénévoles dans les médias et les réseaux sociaux;
- ▶▶ Organisation d'un souper de Noël où étaient présents les bénévoles impliqués et leur conjoint(e);
- ▶▶ Diffusion sur notre site Facebook de publications en lien avec l'implication bénévole;

### VISIBILITÉ SUR LE NET, LES RÉSEAUX SOCIAUX ET DANS LES MÉDIAS

Le changement de dénomination sociale a amené la mise à jour de nos outils de promotion, dont le site Internet de l'organisme. Ainsi, c'est le 25 février 2019 que fut lancée la nouvelle version de notre site, laquelle s'avère plus complète, conviviale et représentative de la contribution et des services que notre organisme rend à la collectivité. Toutefois, cette mise à jour ne permet pas de décrire l'achalandage ou l'utilisation de notre site au cours de l'année.

En ce qui a trait à notre page Facebook, nous avons multiplié les publications en lien avec la promotion de l'action bénévole et le recrutement pour les organismes. Notre page est suivie de façon active par plus de 579 personnes, ce qui représente une augmentation de plus de 40 % du nombre d'abonnés par rapport à la même période l'année dernière. Une telle augmentation démontre l'impact des campagnes de promotion menées pendant l'année et des retombées qu'elles génèrent pour notre organisme.

À ce titre, le CAB-RN a été particulièrement présent dans les médias au cours de l'année 2018-2019, soit :

- Émission Région 08 de Radio-Canada, le 16 avril 2018, entrevue pour parler de la Semaine de l'action bénévole et des activités en cours;

- Le Citoyen Rouyn-Noranda, le 6 juin 2018 : Première page pour le projet Jeunes bénévoles et les défis rencontrés pour recruter des jeunes dans un contexte de pénurie de la main-d'œuvre;
- Radio énergie 99.1, le 11 juin 2018 : Entrevue pour le lancement du projet Jeunes bénévoles 2018;
- RNC Média, le 10 août 2018 : Reportage en lien avec la chaleur accablante avec la directrice générale qui aborde les gestes à poser en cas de détresse chez les aînés, le service de popote roulante et l'isolement vécu;
- Émission Région 08 de Radio-Canada, le 5 septembre 2018 : Entrevue avec la directrice générale pour parler du projet de travail de milieu et du projet Vivre et vieillir ensemble dans nos quartiers ruraux;
- Radio énergie 99.1, le 5 septembre 2018 : Lancement du projet de travail de milieu.
- RNC Média, le 7 septembre 2018 : Lancement du projet de travail de milieu.
- RNC Média, le 5 décembre 2018 : Reportage sur la Journée internationale des bénévoles et entrevue avec la vice-présidente Muguette Lacerte;
- Émission Région 08 de Radio-Canada, le 25 février 2019 pour parler de la nouvelle ère qui s'amorce avec le changement de nom pour Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda;
- Radio énergie 99.1, le 25 février 2019 concernant le changement de dénomination sociale.

## **PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS D'INFORMATION OU DE FORMATION**

- ▶▶ Participation de 4 bénévoles à la formation des rendez-vous annuels Présages sous le thème, « 1 problème, 36 solutions! Repenser ses façons de faire pour amplifier son savoir-faire », le 7 mai 2018 à Val-d'Or;
- ▶▶ Tenue d'une conférence lors de la Journée internationale des aînés, le 1<sup>er</sup> octobre 2018, chez Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda, présentant nos services et les bienfaits de l'implication bénévole;
- ▶▶ Kiosque d'information au Samedi des aînés de la Table des aînés de Rouyn-Noranda, le 13 octobre 2018;
- ▶▶ Participation d'une administratrice au Sommet des générations de l'Institut du nouveau Monde, les 26 et 27 novembre 2018;
- ▶▶ Participation de la directrice générale aux Journées nationales de santé publique tenues à Montréal les 4 et 5 décembre 2018, avec choix d'ateliers en lien avec la concertation locale et la participation sociale;
- ▶▶ Participation à la Tournée rurale – Salon d'information pour les aînés « D'la belle visite ! » dans 7 quartiers ruraux de Rouyn-Noranda, entre septembre 2018 et mars 2019;
- ▶▶ Participation à une activité de réseautage organisée par le PDG du CISSSAT, le 26 février 2019, pour présenter nos services et notre nouvelle philosophie d'action;
- ▶▶ Participation de deux administrateurs et deux membres du personnel à la formation « Soyez en avance en matière de gouvernance » les 19 et 20 février 2019.

## SERVICES AUX BÉNÉVOLES

### JeBenevole.ca

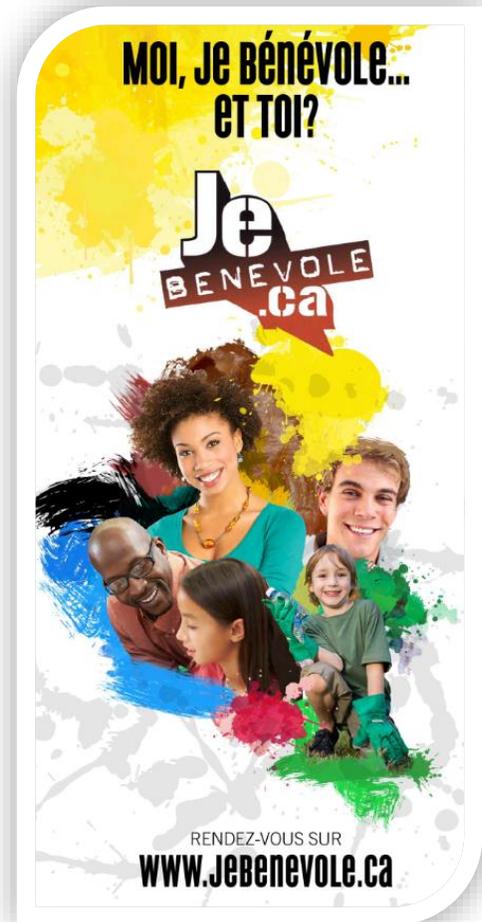
Administré par la FCABQ, et soutenu localement par le CAB-RN, le site [JeBenevole.ca](http://JeBenevole.ca) présente des offres de bénévolat avec outils de recherche et filtres permettant le jumelage entre organismes et individus. Cet outil est autant utile pour les personnes qui désirent s'impliquer dans la communauté, que pour les organismes qui sont à la recherche de bénévoles.

### Accueil et orientation des bénévoles

Les personnes désirant s'impliquer dans la communauté ont toujours accès à notre plate-forme d'inscription disponible sur notre site Internet. Une fois la candidature reçue, notre équipe contacte la personne pour la guider et l'orienter vers des opportunités d'implication qui correspondent à ses intérêts.

Comme le démontre le tableau ci-dessous, ce sont 48 personnes qui ont démontré leur intérêt en posant leur candidature en ligne. Puisque ce moyen ne rejoint pas l'ensemble de la population, nous avons également reçu la visite de 9 personnes qui sont venues directement à nos locaux pour nous rencontrer et démontrer leur intérêt.

Parmi les 57 candidatures reçues en cours d'année, 42 ont assuré un suivi lors de nos contacts et, parmi celles-ci, 23 ont été dirigées vers des organismes de la communauté répondant à leurs intérêts.

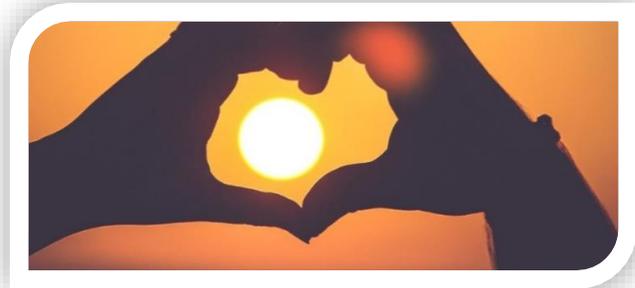


	Via le Guichet	En personne	Total
2015-2016	57	--	57
2016-2017	51	--	51
2017-2018	75	9	84
2018-2019	48	9	57

## CHAMP 2 - SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

### CONTRIBUTION BÉNÉVOLE DU CAB-RN

Le recrutement de bénévoles demeure un enjeu pour bon nombre d'organismes du milieu et le CAB-RN n'y échappe pas. Au cours de l'année, ce sont 58 bénévoles qui ont contribué d'une manière ou d'une autre à nos activités, dont 5 étaient de nouveaux bénévoles recrutés.



Comme le démontre le tableau suivant, la dernière année a été difficile sur le plan des ressources bénévoles, principalement en raison du retrait de certains bénévoles pour des raisons de santé. Aussi, près d'une dizaine de personnes n'ayant pas été actives au cours de l'année ont été retirées afin de dresser un portrait réel de nos ressources.

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Bénévoles actifs	66	69	68	67	58
Nouveaux bénévoles	16	13	19	14	5

Quant au tableau suivant, il présente la contribution des bénévoles en heures d'implication. Ces bénévoles ont ainsi contribué pour un total de 9 211 heures au sein de notre organisme, dont 8 762 heures consacrées à l'offre de service, 282 heures à la vie associative et 167 heures pour des besoins internes ou de l'implication dans l'organisation de nos activités de financement.

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Heures totales	16 035	11 551	10 945	10 607	9 211
Heures pour les services	14 080	11 335	10 604	10 247	8 762

Concernant ces données, il importe de prendre en compte que la baisse du nombre d'heures d'implication est principalement attribuable à la façon dont sont comptabilisées les données depuis 2016, mais également en raison de la réduction du nombre de services d'accompagnement-transport bénévole effectués pour des secteurs précis comme le scolaire et la Protection de la jeunesse.

## SERVICE AUX INDIVIDUS

### Accompagnement-transport bénévole

Ce service a poursuivi ses activités au cours de l'année et le tableau ci-dessous présente un comparatif avec les années précédentes. Il importe toutefois de préciser que ces chiffres doivent être interprétés avec précautions, car la migration des données vers un nouveau système ainsi que les méthodes de traitement des transports ont changé depuis 2016, ce qui génère des données à la baisse.



Ainsi, en 2018-2019, ce sont 341 personnes qui ont été desservies, pour un total de 5 853 services d'accompagnement-transport bénévoles rendus, totalisant plus de 7 292 heures d'implication bénévole. Encore cette année nous constatons que les demandes pour les types d'accompagnement-transport bénévole pour la clientèle de la Protection de la jeunesse ou le secteur scolaire sont à la baisse, ce qui a un impact sur les données globales.

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Services rendus	11 958	11 409	9 638	7 778	5 853
Heures bénévoles	11 708	10 198	9 253	8 823	7 292
Nbre personnes desservies	476	398	409	402	341

Pour s'assurer de la qualité des services et de la compréhension de ce qui est attendu de nos bénévoles œuvrant au sein de ce service, ces derniers ont participé à une activité de formation en septembre 2018 pour rappeler leur rôle et leurs responsabilités. Cette formation a également permis de les informer d'une nouvelle procédure concernant l'émission de reçu lors du paiement comptant par les bénéficiaires.

Enfin, notons encore une fois la collaboration de la Société Alzheimer de Rouyn-Noranda/Témiscamingue qui a offert une formation à 4 de nos bénévoles au mois de novembre 2018.

## Popote roulante

L'accessibilité à une alimentation saine constitue un enjeu principalement pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Le service de popote roulante offre donc des repas chauds livrés à domicile, le midi, à raison de 5 jours semaine, selon les besoins. Outre les repas, la visite des bénévoles apporte une présence chaleureuse et assure une vigilance auprès de la clientèle.



Au cours de l'année 2018-2019, ce sont 104 personnes qui ont reçu les services de la popote roulante à leur domicile, pour un total de 9 867 repas livrés. Ceci représente 996 services dispensés par 15 bénévoles, et totalisant plus de 1 470 heures d'implication bénévole au sein de ce service. Le tableau qui suit présente un comparatif avec les années précédentes et démontre que le service fluctue en fonction des situations particulières de la clientèle.

En effet, au cours de la dernière année, ce sont 47 nouvelles personnes qui ont demandé le service alors que 53 ont cessé de le recevoir. Parmi les motifs justifiant cet arrêt, notons : l'hospitalisation ou l'hébergement (30 %); le menu offert (32 %); la prise en charge par le réseau (13 %), la fin d'une convalescence (8 %) ou le décès (4 %). La portion restante de 13 % correspond à divers motifs comme le refus de recevoir le service lorsqu'il est suggéré par le réseau ou un proche ou sinon, par la volonté de la personne de se faire à manger par elle-même.

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Personnes desservies	88	83	103	98	104
Repas livrés	11 329	9 125	11 017	10 448	9 867
Services rendus	995	836	1 048	1 030	996
Bénévoles impliqués	13	16	14	15	15
Heures bénévoles	1 609	1 137	1 361	1 424	1 470

Les bénévoles impliqués au sein de ce service se sont rencontrés à deux reprises au cours de l'année. La première rencontre a permis de clarifier le rôle et les responsabilités des bénévoles, notamment lors de situations plus complexes avec la clientèle. Quant à la deuxième rencontre, elle a permis d'échanger et d'avoir l'opinion des bénévoles quant aux options à envisager pour l'élargissement de la desserte au secteur périurbain de la ville de Rouyn-Noranda (McWatters, Évain, Granada, Noranda Nord et Lac Dufault).

## SOUTIEN AUX ORGANISMES

### JeBenevole.ca

Tel que présenté précédemment, le site JeBenevole.ca est autant utile pour les personnes qui désirent s'impliquer dans leur milieu, que pour les organismes qui sont à la recherche de bénévoles. Plus particulièrement, il offre aux organismes et aux associations œuvrant dans des secteurs variés la possibilité de faire connaître leurs besoins auprès de la population. En effet, une fois l'inscription complétée, les organismes peuvent eux-mêmes gérer et publier leurs offres. Un tel outil permet davantage d'autonomie pour les organismes et rend plus conviviale et efficace la publication des offres.

	Via JeBenevole.ca	En personne/courriel	TOTAL
2015-2016	--	--	20
2016-2017	--	--	20
2017-2018	24	11	35
2018-2019	19	8	27

Ainsi, ils étaient au nombre de 27 à faire appel au CAB-RN au cours de l'année, soit par l'application en ligne ou en nous contactant directement. Parmi ces organisations, 15 faisaient appel à notre organisme pour la première fois. Nous notons que les activités de promotion ont un impact puisque la demande est constante et que de nouveaux organismes font appel au CAB-RN pour trouver des façons de répondre à leurs besoins en ressources bénévoles.

### Projet Espace Temps

Le principal objectif du projet Espace Temps est d'offrir du répit gratuitement aux proches aidants de la ville de Rouyn-Noranda vivant avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées. En offrant ce répit, le projet vise à favoriser le maintien à domicile des personnes ayant une de ces atteintes en prévenant les possibles conséquences au rôle de proche aidant.



En 2018-2019, ce sont 85 journées de répit, pour un total de 3 318 heures, qui ont été offertes aux proches aidants. Ce répit/ateliers a été avantageux pour près de 10 proches aidants et 10 participants.

Depuis juillet 2018, la Société d'Alzheimer Rouyn-Noranda/Témiscamingue est fiduciaire du projet. La contribution du CAB-RN à sa gestion fut de 6 rencontres. Des travaux ont été exécutés de manière à réduire les dépenses administratives pour permettre l'ajout d'un poste de préposé aux bénéficiaires. C'est donc dans ce contexte que le poste de coordination fut aboli à l'automne 2018.

Nous avons également contribué en offrant 218 services de transport-accompagnement bénévole, soit près de 147 heures d'implication effectuées par 4 bénévoles.

## PARTICIPATION À LA CONCERTATION LOCALE

### Projet « Vivre et vieillir ensemble dans nos quartiers ruraux »

Le CAB-RN, en collaboration avec des membres de la Table des aînés de Rouyn-Noranda, ont mis en œuvre un projet communautaire global et innovant pour rejoindre les aînés en situation de vulnérabilité. Nommé « *Vivre et vieillir ensemble dans nos quartiers ruraux* », ce projet comporte 3 phases, dont la première est l'implantation du travail de milieu dans les quartiers ruraux de Rouyn-Noranda.

C'est dans ce contexte que le CAB-RN a reçu, en août 2018, un financement dans le cadre des initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) permettant l'embauche d'une ressource. L'arrivée de Jade Aumond, le 1<sup>er</sup> octobre 2018, qui agit comme travailleuse de milieu, nous permet de constater les retombées positives que ce projet génère.

D'abord, l'intervention de la travailleuse de milieu permet de rejoindre les aînés dans les milieux de vie qu'ils fréquentent. Ce travail de proximité favorise la création d'un lien de confiance et amène les aînés à parler de leur situation et à se confier. Ceci permet de les informer sur les ressources existantes pouvant répondre à leurs besoins. Du même souffle, les organismes sont plus sensibilisés aux besoins des aînés habitant les quartiers ruraux, ce qui amène un plus grand engagement de ces derniers à adapter leur offre de service à la demande. De plus, la connaissance des besoins des aînés de par les références faites aux organismes permet d'identifier divers trous de service dans l'offre actuelle ou sinon, de reconnaître une méconnaissance des mécanismes d'accès à certains services. Nous avons ainsi un portrait des besoins plus actuel, ce qui favorise la priorisation des actions.

À titre de porteur de l'ITMAV, le CAB assume la gestion administrative, la supervision de la travailleuse de milieu et la coordination du projet dans son ensemble. Puisqu'il s'agit d'un projet émanant de la Table des aînés de Rouyn-Noranda, un comité de suivi a été créé pour soutenir l'implantation du projet dans les quartiers ruraux. Ce comité est composé de membres de la Table, soit la directrice générale du CAB-RN, la travailleuse de milieu, un bénévole aîné des quartiers ruraux, le directeur général de la Société Alzheimer de Rouyn-Noranda/Témiscamingue ainsi que le président du Regroupement des proches aidants de Rouyn-Noranda. Le comité s'est rencontré à 4 reprises afin de discuter des enjeux rencontrés sur le terrain dont, entre autres, le mandat de la TM, l'aspect prévention et la vigilance du milieu, les besoins non répondus en raison d'un manque d'accessibilité aux services et les mécanismes d'accès aux services du CISSSAT, pour les personnes âgées.

**TRAVAIL DE MILIEU  
AUPRÈS DES AÎNÉS**

Vous avez 65 ans et plus...  
Vous vivez des difficultés...  
Vous voulez connaître les ressources disponibles...  
Vous connaissez quelqu'un dans cette situation...

**Contactez-moi !**

**SERVICES OFFERTS**

- Écoute
- Soutien
- Accompagnement
- Référence

**À QUI S'ADRESSE LE SERVICE ?**

- Aux personnes âgées de 65 et plus habitant en milieu rural

**QUARTIERS DESSERVIS**

- Amfield, Beaudry, Bellecombe, Cadillac, Cléry, Cloutier, D'Alembert, Destor, Mc Watters, Montbeillard, Mont-Brun et Rollet

**JADE AUMOND**  
TRAVAILLEUSE DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS

☎ 819 279-6446 / 819 762-0515  
✉ [tm rural@benevolern.com](mailto:tm rural@benevolern.com)

UNE INITIATIVE DE LA TABLE DES AÎNÉS DE ROUYN-NORANDA  
COORDONNÉE PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE ROUYN-NORANDA

Service gratuit et confidentiel

Ainsi, la prochaine année permettra de consolider l'implantation du travail de milieu dans les quartiers ruraux, et plus particulièrement dans les quartiers où la dynamique locale est moins soutenue en raison soit de la dévitalisation du milieu ou de l'essoufflement des leaders locaux. En effet, le manque de lieux de rassemblement dans certains quartiers est identifié comme un facteur contribuant à l'isolement des aînés. Il est également visé de trouver des stratégies d'intervention pour les personnes plus isolées qui sont éloignées des services. Un des objectifs visera également à favoriser la participation sociale des aînés par la mise en place d'activités de sensibilisation, tant pour les aînés eux-mêmes que pour les personnes de leur entourage, et ce, dans un souci de favoriser la création de liens intergénérationnels.

Enfin, c'est également au cours de la prochaine année que nous passerons à la phase II du projet **« Vivre et vieillir ensemble dans nos quartiers ruraux »**, soit la démarche de recherche-action participative impliquant des personnes aînées dont le but est d'identifier leurs besoins et les pistes d'actions susceptibles de favoriser leur maintien à domicile. En effet, le manque d'accessibilité aux services constitue un enjeu social important susceptible de contribuer à l'isolement social des personnes aînées des quartiers ruraux et, du même coup, les amener progressivement à se retrouver dans une situation de vulnérabilité. Cette phase II a donc pour objectif principal de mieux comprendre les conditions présentes dans les quartiers ruraux qui favorisent le maintien à domicile des personnes âgées et pour y arriver, nous misons sur la participation des aînés pour contribuer à toutes les étapes de la démarche. Ce seront les aînés qui nommeront ce qui pose problème et qui identifieront des pistes d'actions pouvant éventuellement être mises en place. Cette façon de faire illustre bien que les aînés joueront un rôle concret, valorisant et visible, ce qui contribuera à accroître grandement leur participation active. Pour mettre en œuvre cette phase II, nous avons reçu la confirmation d'un financement via le programme Nouveaux horizons pour les aînés.

### Réseau de vigilance « Nos aînés, nos voisins »

Ce projet a été initié à l'automne 2017 dans le cadre du cours Intervention sociale auprès des collectivités I et II de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue par des étudiants au baccalauréat en travail social. Dans un premier temps, le projet visait l'implantation d'un réseau pour accroître les liens de voisinage entre les citoyens et les personnes âgées sur la base d'un projet pilote ciblant le quartier Vieux Noranda. Toutefois, en raison du manque de temps, il fut convenu que le projet viserait à sensibiliser les commerçants quant à la réalité vécue par les personnes aînées, et ce, par la création d'un réseau vigilance.

À la suite de l'implantation du projet pilote au printemps 2018, une évaluation a été faite auprès des commerçants à l'automne 2018 pour en identifier les retombées. Les résultats ont démontré la pertinence du réseau pour les commerçants et les aînés, mais a également permis d'identifier certaines lacunes. Ainsi, un comité de suivi de projet a été mis en place de manière à atteindre deux objectifs majeurs pour finaliser l'implantation du réseau et, éventuellement, permettre son déploiement dans d'autres quartiers, à savoir : 1) Outiller adéquatement les commerçants partenaires; et, 2) Assurer la visibilité du réseau dans le milieu.

## Qu'est-ce que le réseau vigilance ?

- ▶▶ Il s'agit d'un réseau de commerçants qui, sur une base volontaire, sont attentifs aux besoins exprimés par les personnes âgées qui se présentent dans leur commerce et les dirigent vers les ressources appropriées, lorsque nécessaire.
- ▶▶ Les commerçants impliqués favorisent également l'adoption, par leur personnel et leur clientèle, d'attitudes et de comportements respectant les particularités des personnes âgées, contribuant ainsi à la sensibilisation à l'égard des conditions de vie des aînés.
- ▶▶ Un comité de suivi offre un accompagnement aux commerçants afin qu'ils puissent être en mesure de bien jouer leur rôle : suivis téléphoniques ou en personne, conseils, activités d'échanges, etc.



Ce projet est parrainé par le CAB-RN, avec la collaboration de Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda, et d'autres partenaires. Ce projet a été rendu possible grâce à la collaboration des membres du comité de suivi de projet suivants :

- ▶▶ Alexandrine Boutin, bénévole étudiante en travail social
- ▶▶ Nathalie Chevrier, Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda
- ▶▶ Marlène Coulombe, Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
- ▶▶ Linda Marion, bénévole représentant la clientèle anglophone
- ▶▶ Dominique Morin, Ville et villages en santé Rouyn-Noranda
- ▶▶ Stacey Shea, travailleuse de milieu pour le secteur urbain de Rouyn-Noranda
- ▶▶ Stacy-Ann McDonald, bénévole représentant les commerçants
- ▶▶ Marie-Andrée Roberge, bénévole représentant les commerçants

On également contribué lors de leur passage :

- ▶▶ Véronique Grenier, agente de développement communautaire au CAB-RN
- ▶▶ Naomi Perron, stagiaire à la technique de travail social au CAB-RN
- ▶▶ David-Alexandre Desrosiers, stagiaire au baccalauréat en travail social à VVS

Au cours de la dernière année, le CAB-RN a collaboré en assurant la coordination du projet et en participant aux 14 rencontres (comité de suivi et sous-comités), en plus de soutenir financièrement la phase d'implantation du projet pilote. D'ailleurs, notons que le projet s'est vu octroyer des subventions pour assurer la promotion du réseau de vigilance en vue de sa consolidation :

- ▶▶ Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires, volet des projets ponctuels;
- ▶▶ Fonderie Horne dans le cadre du Programme de partenariat communautaire.

## Table des aînés de Rouyn-Noranda et ses sous-comités

Le CAB-RN contribue à la concertation locale pour l'amélioration du bien-être et de la qualité de vie des aînés en collaborant à l'attente des objectifs du plan d'action 2018-2020 de la Table des aînés de Rouyn-Noranda, et particulièrement pour celui visant à « Faciliter le maintien à domicile des personnes aînées ».

À ce titre, la direction générale du CAB-RN a collaboré à raison de 2 rencontres du comité de coordination de l'instance ainsi qu'à 5 rencontres de la Table, en plus de participer aux travaux de 2 comités de travail.

### Comité organisateur de la tournée rurale « D'la belle visite ! »

Ce comité a été mis en place afin d'atteindre un objectif du plan d'action de la Table des aînés qui consiste à informer les aînés des quartiers ruraux quant aux services qui leur sont offerts pour favoriser le maintien à domicile. Un financement a été accordé par le Fonds de développement rural de la Ville de Rouyn-Noranda afin de mener à bien le projet qui s'est déroulé sur 2 ans, soit de novembre 2017 à mars 2019. Cet événement aura permis d'aller visiter 11 des 12 quartiers ruraux de Rouyn-Noranda et de rejoindre près de 183 personnes habitant ces quartiers, en plus de créer des liens avec plus d'une trentaine d'organismes communautaires et locaux des quartiers.

Au cours de l'année 2018-2019, en plus de contribuer à la planification, l'organisation et la gestion du projet, le CAB-RN a participé à 7 salons d'information.

Dans le cadre d'une tournée des quartiers ruraux, les organismes de la Table des aînés de Rouyn-Noranda et leurs partenaires vous invitent au

# Salon D'la belle visite!

D'INFORMATION POUR LES AÎNÉS

Venez rencontrer les organismes de la Ville de Rouyn-Noranda qui offrent des services auprès de la population aînée

Kiosques d'information - Animation - Discussion - Collation et café

Aide à domicile	Nutrition	Conditions de vie
Hébergement	Droits des aînés	Santé mentale
Information	Éducation/Formation	Santé physique
Transport	Sécurité	Vie sociale

13h Accueil des visiteurs - 13h30 Animation  
14h30 Visite des kiosques

<b>Rellet</b> 29 janvier 2018 Sous-sol église Ste-Monique 12592, boul. Rideau	<b>Cloutier</b> 5 mars 2018 Aréna Jean-Marie Turcotte 3950, rang Sawyer
--	--

Cette initiative de la Table des aînés de Rouyn-Noranda est rendue possible grâce au financement du Fonds de développement rural de la Ville de Rouyn-Noranda et à la participation des organismes suivants :

Logos: AQDR, Rouyn-Noranda, Regroupement seniors, Société Alzheimer, Bénévoles, etc.

Horaires complètes disponibles à [www.benevole-rn.com/tournee-rurale](http://www.benevole-rn.com/tournee-rurale)  
Transport gratuit pour les gens du quartier - Réservation au 819 762-0515

Entrée gratuite

### Comité organisateur du Samedi des aînés du 13 octobre 2018

Pour l'édition 2018, c'est avec le thème « La fin de vie, personne n'aime y penser, mais il faut en parler » que le comité organisateur a convenu d'aborder la question des soins en fin de vie. Le phénomène du vieillissement de la population ramène au premier plan cette délicate question. L'on constate par ailleurs que les ressources disponibles, les droits ou encore les bienfaits de parler de sa fin de vie sont méconnus. Cet événement, très apprécié des aînés, a permis de les informer que ce soit pour les questions touchant les soins et services disponibles, les lois, le meilleur moment pour faire des démarches et les possibilités existent au sein de la communauté. La directrice générale a participé à une dizaine de rencontres.

# Samedi des aînés

Offert par la Table des aînés de Rouyn-Noranda

Samedi 13 octobre 2018 | 9 h à 15 h 30  
École secondaire La Source (cafétéria) | 9, 10<sup>e</sup> Rue

Me préparer à ma propre fin de vie... oui, mais comment?

J'aimerais en savoir plus sur les directives médicales anticipées? Connais-tu ça?

Un mandataire? Ah oui?

Alfred n'en a plus pour longtemps... que devrais-je faire lorsqu'il décidera?

Thème : **La fin de vie,** personne n'aime y penser, mais il faut en parler

Admission gratuite  
Dîner : 4 \$

Présidence d'honneur : Dre Michèle Benoit

### **Commission sur le transport des personnes (transport en commun, collectif rural, adapté et taxi) de la Ville de Rouyn-Noranda**

Dans un contexte de vieillissement de la population, les enjeux entourant les services de transport deviennent des préoccupations sur lesquelles tous les acteurs doivent se pencher, et particulièrement pour la clientèle aînée habitant en milieu rural. Désirant collaborer avec ses partenaires et être un partenaire actif et ouvert à la recherche de solutions innovantes permettant de répondre aux besoins des clientèles concernées, nous avons fait la demande de nous joindre à la Commission à l'automne 2017. Une fois la nouvelle administration municipale en place, les membres de la Commission ont accepté favorablement notre demande lors de leur rencontre du 23 mai 2018. Le mandat de cette instance est de :

- ▶▶ Faire des recommandations à la Ville dans les grandes orientations touchant les différentes interventions que celle-ci entreprend concernant le transport en commun, le transport collectif en milieu rural, le transport adapté ou les taxis. Ces interventions peuvent toucher les abribus, les trajets d'autobus, les promotions étudiantes ou la Semaine des transports collectifs et actifs (STCA)
- ▶▶ Faire le lien avec le ministère des Transports;
- ▶▶ Présenter un rapport annuel sommaire au conseil municipal;
- ▶▶ Tout autre mandat délégué par le conseil municipal.

Au cours de l'année 2018-2019, le CAB-RN a participé à trois rencontres de la Commission et deux rencontres du comité de travail sur le développement du transport collectif.

### **Créneau des entreprises collectives en services aux personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie**

Le CAB-RN a été interpellé à titre de dispensateur du service d'accompagnement-transport bénévole dans le cadre d'une démarche visant à identifier des enjeux et des opportunités (ex. : besoins mal comblés, déficit d'accessibilité, etc.) et à valider le potentiel d'innovation et de croissance pour les entreprises collectives dans ces filières de développement. Cette démarche provinciale s'est déroulée au printemps 2018 dans 4 régions du Québec, dont l'Abitibi-Témiscamingue, et fut portée régionalement par la Table de concertation des personnes âgées du Témiscamingue.

Les diverses recherches réalisées ont permis de documenter et de réaliser un portrait des services de transport existants ainsi que des besoins non comblés dans l'offre de services d'accompagnement-transport pour les aînés plus vulnérables. Le constat central ressortant de cette étude est le même que nous décrivons depuis fort longtemps, soit le manque de financement des organismes qui dispensent de tels services. Ainsi, afin de trouver des solutions permanentes aux besoins non comblés, lesquels sont différents d'une région à l'autre du Québec, un « Guide » a été élaboré pour permettre aux diverses parties prenantes de s'impliquer dans le développement de solutions adaptées à leur propre milieu. Pour la prochaine année, le CAB-RN souhaite solliciter les acteurs concernés par l'enjeu du transport afin de débiter une telle recherche de solutions. Entre-temps, nous collaborons avec l'organisme le Transport Adapté et la Ville de Rouyn-Noranda pour tenter de trouver une solution temporaire pour répondre aux besoins des personnes aînées habitant les quartiers ruraux de Rouyn-Noranda.

**Autres participations à la concertation locale et régionale :**

- ▶▶ Espace de concertation en développement social (1 rencontre)
- ▶▶ Neighbours Regional Association Meeting (1 rencontre)
- ▶▶ Table multisectorielle en insalubrité (1 rencontre)
- ▶▶ Table locale en maltraitance (1 rencontre)
- ▶▶ Démarche de concertation visant le déploiement local du Fonds québécois d'initiatives sociales (1 rencontre)

## FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE

Au cours de l'année 2018-2019, le conseil d'administration s'est réuni pour 7 rencontres régulières et 1 rencontre spéciale. Il a également convoqué une assemblée générale extraordinaire afin de changer la dénomination sociale de l'organisme, en plus de tenir son assemblée générale annuelle. Encore cette année, l'arrivée de nouveaux administrateurs a permis d'apporter de nouvelles expertises au sein de l'organisme.

Outre leurs présences aux rencontres du conseil d'administration, les membres ont participé aux différents travaux des comités nécessaires à l'atteinte des objectifs du plan d'action 2018-2021, tel qu'il avait été déterminé lors de la démarche de planification stratégique faite au printemps 2018.

Certains administrateurs ont également participé à des activités de formation permettant de bonifier l'expertise présente, notamment quant aux enjeux reliés à la gouvernance, mais également face aux défis des solidarités intergénérationnelles.

L'investissement des administrateurs représente ainsi 282 heures d'implication bénévole au sein de l'organisme.

### COMITÉ SUR LA GESTION FINANCIÈRE

Sous la responsabilité du conseil d'administration, le Comité sur la gestion financière a pour principal mandat d'assurer la supervision de la gestion financière au sein du CAB-RN, notamment face à la qualité et l'intégrité de la gestion, l'évaluation des états financiers et l'efficacité des contrôles internes.

Le comité ne s'est pas réuni formellement en cours d'année, mais un suivi rigoureux des finances a néanmoins été fait de façon continue par le trésorier. Des ajustements ont également été apportés, auprès de la firme de comptable externe de manière à s'assurer d'une présentation uniforme des données comptables. Dans le but de se conformer aux exigences de l'auditeur, un processus d'émission de reçus a été mis en place pour le paiement comptant fait par les usagers du service d'accompagnement-transport.

### COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Sous la responsabilité du conseil d'administration, le Comité des ressources humaines a pour principal mandat de soutenir la direction générale dans la mise en place de politiques permettant de gérer efficacement le personnel. Les politiques de ressources humaines visées concernent l'embauche du personnel, les conditions de travail, la politique salariale, l'évaluation du rendement ainsi que les lignes directrices pour la formation et le développement des compétences.

Les travaux effectués en cours d'année ont porté principalement sur la réorganisation des postes de travail et la rédaction et l'adoption du contrat de travail de la directrice générale. L'embauche de personnel a également fait partie des fonctions effectuées par certains membres de ce comité.

## COMITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES

Ce comité a été mis en place de manière à s'assurer du développement des services au sein de l'organisme. Supporté par l'agente de développement communautaire, le comité s'est réuni à 4 reprises, entre le mois d'octobre 2018 et le mois de mars 2019. Les actions effectuées ont contribué notamment à :

- ▶▶ l'élaboration des critères d'admissibilité avec une grille d'évaluation pour le personnel;
- ▶▶ l'évaluation des services de popote roulante;
- ▶▶ l'évaluation des services d'accompagnement-transport bénévole;
- ▶▶ l'évaluation des besoins de la clientèle pour favoriser le maintien à domicile.

## COMITÉ COMMUNICATION

C'est en collaboration avec la direction générale que ce comité planifie les actions entourant la visibilité du CAB-RN. Au cours de l'année, et conséquemment au changement de dénomination sociale, plusieurs actions ont été nécessaires pour mettre à jour le matériel promotionnel de l'organisme. Ce comité s'est réuni à 4 reprises, pour entre autres :

- ▶▶ mettre à jour le dépliant de l'organisme;
- ▶▶ analyser le site Internet et participer à sa mise à jour;
- ▶▶ débiter l'élaboration d'un plan de communication.

## GOUVERNANCE

Conséquemment aux travaux effectués pour la mise à jour des Règlements généraux du CAB-RN, l'année 2018-2019 aura permis aux membres du conseil d'administration d'identifier certaines politiques et procédures devant être mises en place, notamment en lien avec la gestion des risques et le filtrage des bénévoles. Un comité gouvernance sera donc mis en place à l'automne pour entamer ces travaux.

## SUIVI DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2018-2021

L'année 2018-2019 a permis la concrétisation de plusieurs actions définies au plan d'action 2018-2021. Les tableaux suivants dressent le bilan de l'année, mais également les actions prioritaires pour la prochaine année.

AXE 1 - MISSION ET GOUVERNANCE		
ASPECT	OBJECTIF	RÉSULTATS ET ÉTAT
CLIENTÈLE	Définir le type de clientèle que le CBRN dessert	Définition élaborée en mai 2018 Documents finalisés hiver 2019
	Rendre plus cohérente, transparente, juste et objective la prestation des services à la population	Description des services offerts et critères d'admissibilité bien définis pour chacun des services. Finalisée à l'hiver 2019
	Assurer une uniformité et une cohérence dans l'application des conditions d'admissibilité et d'utilisation des services	Mise en place de la grille d'admissibilité à l'hiver 2019. Formation du personnel faite février 2019. (Importance d'évaluer l'outil et d'effectuer la formation en continu)
RÉGIE INTERNE	Mettre à jour les lettres patentes et les règlements généraux de l'organisme afin qu'ils répondent aux besoins actuels et futurs du CBRN	Réalisé et présenté à l'AGA de juin 2018. Lettres patentes supplémentaires en novembre 2018.

AXE 2 - DÉVELOPPEMENT DES SERVICES		
ASPECT	OBJECTIF	ÉTAT D'AVANCEMENT
BESOINS DE LA CLIENTÈLE	S'assurer que le développement de services répond aux besoins de la clientèle desservie par le CBRN	Un portrait des besoins actuels et futurs pour la clientèle desservie par le CBRN a été réalisé à l'hiver 2019.
POPOTE ROULANTE	Améliorer l'accessibilité pour le service offert en milieu urbain et périurbain	Rencontres auprès du CISSSAT et bénévoles effectuées. Déploiement du service prévu pour automne 2019.

	Développer une approche pour desservir la ruralité en service de repas	En évaluation
<b>TRANSPORT</b>	Uniformiser la tarification pour les frais de déplacement selon la clientèle, l'agent payeur ou le besoin de la personne	Ajustement des tarifications selon l'agent payeur fait au printemps 2019. Ententes avec les différents agents payeurs à venir à l'automne 2019.
<b>AIDE AUX ACTIVITÉS QUOTIDIENNES</b>	Développer le service d'aide aux activités quotidiennes s'appuyant sur l'implication de bénévoles	À venir.

### AXE 3 - COMMUNICATION

ASPECT	OBJECTIF	ÉTAT D'AVANCEMENT
<b>VISIBILITÉ</b>	Augmenter la visibilité du CBRN auprès de la population générale ainsi que des différents partenaires	Outils de communication élaborés à l'hiver 2019. Plan de communication en élaboration. (Redéfinir les critères désirés pour les statistiques)
	Faire connaître notre rôle et nos services	
<b>GUICHET BÉNÉVOLAT</b>	Augmenter l'utilisation du site par la population et les organismes	Nouvel hébergement du site Internet, donc statistiques non disponibles à ce jour. Augmentation de 41 % des abonnés Facebook.
	Augmenter le recrutement de bénévoles	Nombre de bénévoles en baisse. Campagne de recrutement, à venir, lien avec plan de communication

<b>AXE 4 - RESSOURCES HUMAINES ET BÉNÉVOLES</b>		
<b>ASPECT</b>	<b>OBJECTIF</b>	<b>ÉTAT D'AVANCEMENT</b>
<b>GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	Doter l'organisme de politiques et procédures favorisant un milieu de travail sain et sécuritaire, pour les employées, les bénévoles et la clientèle (évaluation de rendement, harcèlement en milieu de travail, confidentialité, etc.)	Élaboration de l'évaluation de probation faite. Évaluation du personnel non réalisée.  Politiques (évaluation de rendement, harcèlement en milieu de travail, confidentialité) en cours d'élaboration.
<b>GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES</b>	Améliorer la gestion des bénévoles à l'interne	Grille d'accueil des bénévoles élaborée. Guide d'accueil en élaboration. Formation des employés pour l'accueil des bénévoles à venir.
<b>FORMATION</b>	Mettre en place un programme de formation pour les bénévoles	À venir.
<b>RELATIONS INTERNES</b>	Améliorer les communications entre les employés, la direction générale, les membres du conseil d'administration et les bénévoles	16 rencontres d'équipe tenues. Aucun outil en place de façon officielle avec les bénévoles. Communication ponctuelle lorsque nécessaire.

<b>AXE 5 - GESTION FINANCIÈRE</b>		
<b>ASPECT</b>	<b>OBJECTIF</b>	<b>ÉTAT D'AVANCEMENT</b>
<b>CONTRÔLE</b>	S'assurer de la qualité et de l'intégrité de la gestion financière	En place.
<b>FINANCEMENT</b>	Augmenter les revenus du CBRN afin de financer le développement de projet	Prévisions budgétaires faites sur une année. Prévisions budgétaires sur 3 ans à venir pour l'automne 2019. Tenue d'activités de financement (À venir).