

Bénévoles : Créateurs de richesses



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017-2018

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	5
REMERCIEMENTS	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018	7
MEMBRES DU PERSONNEL.....	7
CONTRIBUTION DANS LA COMMUNAUTÉ	8
Services du guichet bénévolat	8
Plate-forme provinciale JeBénévole.ca	9
Recrutement de bénévoles	9
Promotion et reconnaissance de l'implication bénévole.....	10
PARTICIPATION À LA CONCERTATION LOCALE	15
Table des aînés de Rouyn-Noranda et ses sous-comités	15
Comité sur le bénévolat intergénérationnel	16
Espace de concertation en développement social de l'Abitibi-Témiscamingue	16
SOUTIEN AUX ORGANISMES	17
Projet Espace Temps	17
BILAN DES SERVICES OFFERTS.....	18
Popote roulante	18
Accompagnement bénévole	19
FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE	20
Comité sur la gestion financière	20
Comité des ressources humaines.....	20
Planification stratégique 2018-2021.....	21
Comité sur les règlements généraux	23
Évaluation de la satisfaction des bénévoles concernant les activités de reconnaissance	23

Avec l'implication de nombreux citoyens de Rouyn-Noranda qui désiraient répondre à un besoin pour l'accompagnement bénévole de clientèle présentant des incapacités, c'est le 26 novembre 1982 que le Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda a débuté ses opérations. Au fil du temps, nombreuses ont été les personnes à s'impliquer de près ou de loin au sein de l'organisme.

Pour ses 35 ans, le conseil d'administration ainsi que le personnel désirent remercier tous les bénévoles qui ont contribué au succès et au maintien du Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda. Une mention spéciale aux membres fondateurs et aux organismes qui ont appuyé leur volonté de mettre sur pied un tel organisme.

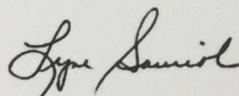
HOMMAGE ET RECONNAISSANCE 2017

**CENTRE DE BÉNÉVOLAT
ROUYN-NORANDA**

35 ANS

AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ

MERCI à tous ceux et celles qui ont participé au succès de l'organisme. Votre engagement et votre dévouement ont contribué à améliorer la qualité de vie de votre milieu.



Lyne Sauriol, présidente
Fédération des centres d'action bénévole du Québec

MOT DE LA PRÉSIDENTE

D'abord, je tiens à vous remercier pour votre participation bénévole. Votre engagement auprès de la population ayant des besoins divers a toute son importance. Le support et l'aide fournis à ces gens dans le besoin sont très appréciés, tant par le client lui-même que par sa famille et les partenaires du réseau. Sans votre implication, les gens n'auraient pas réponse à leurs besoins.

Le bénévolat est une preuve de générosité et d'implication sociale. Le bénévolat a tellement de valeur dans une société saine et compréhensive, parce qu'il fait du bien autant au bénévole qu'au client lui-même. De plus, c'est un moyen de s'épanouir, de faire de belles rencontres et de nous apporter aussi du bonheur. Votre implication auprès de la clientèle aînée ayant des besoins particuliers d'accompagnement, de support ou de divertissement fait toute une différence dans leur vie.

En tant que présidente et au nom des membres du conseil d'administration, je souhaite vivement remercier tous ceux et celles qui ont contribué au bon fonctionnement du Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda. Chacun a su par leur savoir-faire, leur savoir-être, leur dévouement et leur disponibilité faire évoluer notre organisme. Vous avez assuré la continuité des services et participer à notre rayonnement et à notre développement.

Encore cette année, plusieurs travaux se sont poursuivis et de nouveaux projets ont été entrepris : Le Guichet bénévolat continue son mandat de recruter des bénévoles et aussi de supporter les organismes ayant des besoins de bénévolat. Des activités de reconnaissance et de promotion bénévole ont été mises en place à quelques reprises au courant de l'année. Des projets avec des partenaires ont vu le jour dont l'UQAT, Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda, la Sureté du Québec, la Société Alzheimer de Rouyn-Noranda/Témiscamingue, Rouyn-Noranda, ville et villages en santé et le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. Des activités avec la Fédération des centres d'Action bénévole du Québec ont également eu lieu. Nous avons poursuivi nos participations à des comités de travail ou de concertation dans un objectif d'amélioration du bien-être et de la qualité de vie des aînés.

Sur le plan organisationnel, nous avons travaillé un plan d'immobilisation sur 3 ans, en lien avec le rehaussement du système informatique, l'amélioration locative du local, l'amélioration de certains équipements ou mobilier. Nous avons aussi adopté une politique de ressources humaines concernant l'embauche du personnel, les conditions de travail, la politique salariale, l'évaluation du rendement ainsi que poursuivi l'élaboration de lignes directrices pour la formation et le développement des compétences. Un plan d'action sur 3 ans a aussi été travaillé, dans une démarche de planification stratégique, ce qui nous a permis d'identifier des priorités pour les années à venir, dont l'ensemble des énoncés se retrouvent dans le présent rapport d'activité 2017-2018.

Je profite de cette occasion pour remercier grandement les membres du conseil d'administration qui terminent cette année leur mandat. Leur collaboration ainsi que leur implication ont été plus qu'appréciées. Merci énormément à Benoit Leclerc, Carmelle Morin, Guy Lesage, Jacques Labonté et Josée Barrette pour votre dévouement. Votre implication lors de nos rencontres, des activités ou dans les comités a été d'une grande aide. Vous allez nous manquer !

Enfin, l'enjeu du Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda est d'évoluer avec les besoins nouveaux de la population et de trouver des stratégies pour y répondre. La poursuite des actions de partenariat avec nos partenaires est je crois la clé du développement.

Merci à tous pour votre fidélité et votre implication de tous les jours.

Louise Baril, présidente

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Voilà une autre année qui se termine sous le thème de l'action. Nous avons été présents sur plusieurs plans et l'on peut maintenant affirmer que le Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda (CBRN) prend la place qui lui revient, soit d'être un partenaire incontournable pour le développement social de notre communauté.

Tout ça est toutefois rendu possible grâce au soutien d'un conseil d'administration ouvert, impliqué et proactif. À cet égard, je tiens donc à vous remercier pour la confiance que vous me témoignez, et surtout, pour le partage de votre expertise lors de nos divers travaux. Je salue les membres qui terminent leur mandat cette année et j'en profite pour vous remercier pour votre implication. J'aimerais également exprimer mon immense gratitude à mon équipe de travail qui me soutient à travers les différents projets que l'on met en place, mais également à travers les différents défis que nous rencontrons.

Je suis très fière de vous présenter notre rapport d'activités, lequel vous permettra de prendre connaissance de l'ampleur des actions que nous avons posées en cours d'année, le tout en cohérence avec notre mission qui 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 ».

Dans un contexte de vieillissement de la population, notre philosophie d'action est que « 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. ». Dans le cas des aînés en situation de vulnérabilité, nous misons sur la mobilisation du milieu pour trouver une réponse à leurs besoins et briser leur isolement. Ceci rejoint tant les aînés en situation de vulnérabilité que d'autres classes d'aînés, qui elles, peuvent s'impliquer auprès des plus vulnérables et ainsi contribuer à la collectivité. Ceci favorise la participation sociale de tous et par conséquent, permet de prévenir l'isolement à l'âge avancé et d'aspirer à des transformations sociales.

C'est donc par le biais de participation à des activités ou à des actions permettant de se concerter, mais également par le soutien ou la réalisation de services directs répondant aux besoins exprimés par la communauté que nous contribuons à l'amélioration de la qualité de vie des aînés, et particulièrement ceux en situation de vulnérabilité.

Avec une telle approche, le CBRN a pu compter sur l'appui et la collaboration d'acteurs provenant des milieux communautaire, public, municipal et universitaire, qui apportent leur expertise dans des champs très variés, tant sur le plan du vieillissement de population, que sur le plan du développement local et de l'action communautaire. Je tiens ici à les remercier sincèrement pour leur collaboration, leur soutien, mais surtout, pour la confiance témoignée envers notre organisation et les projets que nous portons.

Merci à tous d'être ainsi engagés pour l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être des personnes en situation de vulnérabilité dans notre collectivité !

Kathleen Baldwin, directrice générale

REMERCIEMENTS

Les membres du conseil d'administration ainsi que le personnel du Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda (CBRN) tiennent à remercier toutes les personnes, entreprises ou organisations ayant contribué à l'atteinte des objectifs du CBRN au cours de l'année 2017-2018.

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 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, pour le paiement des frais de stationnement ainsi que par le don de billets par le Théâtre du cuivre.

Pour leur contribution spéciale lors de l'activité de reconnaissance des bénévoles en décembre 2017 :

- Taxi Union
- Supermarché IGA extra
- Pneus GBM
- Campagne d'autrefois
- Restaurant Chez Deufs
- Salon coiffure Bel-Air
- Meubles Branchaud
- Boutique du Coeur au ventre
- Pharmacie Pharmaprix - Rue Principale

Pour leur contribution à la réussite de nos activités de financement :

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

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

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018

Présidente	Louise Baril
Vice-président	Guy Lesage (fin 13 mars 2018)
Trésorière	Josée Barrette
Secrétaire	Martine St-Louis
Administrateurs(trices)	Jacques Labonté
	Mugnette Lacerte
	Benoit Leclerc
	Sandra Martel (fin 15 octobre 2017)
	Carmelle Morin
	Marie-Ève Poirier (début 5 novembre 2017)

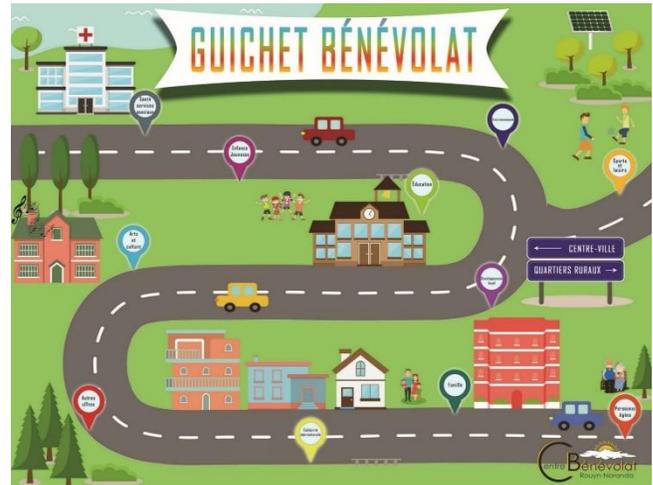
MEMBRES DU PERSONNEL

Directrice générale	Kathleen Baldwin
Agente de services - Popote roulante et Guichet bénévolat	Renée Carufel
Agente de services – Accompagnement-bénévole et Réception	Diane Racicot
Bénévole à l'entretien ménager	Diane Dutil Beaudry
Bénévole au support informatique	Jean Huot

CONTRIBUTION DANS LA COMMUNAUTÉ

SERVICES DU GUICHET BÉNÉVOLAT

Agissant comme un lieu de convergence pour l'action bénévole à Rouyn-Noranda, le Guichet bénévolat remplit deux objectifs. D'une part, il s'agit d'une plate-forme où les personnes peuvent poser leur candidature et, d'autre part, il agit comme un lieu unique où les organismes peuvent publier leurs opportunités d'implication afin de combler leurs besoins en bénévoles.



1. Pour les individus

L'accès au site Internet du CBRN a été interrompu en raison de problèmes techniques pour une durée de 2 mois. Ceci a eu un impact sur le nombre de candidatures reçues par les bénévoles. Malgré cela, et comme le démontre le tableau ci-dessous, ce sont 75 personnes qui ont démontré leur intérêt en posant leur candidature via l'application du Guichet bénévolat. Puisque ce moyen ne rejoint pas l'ensemble de la population, nous avons également reçu la visite de 9 personnes qui sont venues démontrer leur volonté de s'impliquer.

Parmi toutes les candidatures reçues en cours d'année, 55 ont assuré un suivi lors de nos contacts, et parmi celles-ci, 47 ont été dirigées vers des organismes de la communauté répondant à leurs intérêts.

	2015-2016	2016-2017	2017-2018		
			Via le Guichet	En personne	Total
Bénévoles	57	51	75	9	84
Organisations	20	20	24	11	35

2. Pour les organismes

Le Guichet bénévolat offre aux organismes et aux associations œuvrant dans des secteurs variés la possibilité de faire connaître leurs besoins auprès des personnes qui désirent s'impliquer dans la communauté. À ce titre, ils étaient au nombre de 35 à faire appel au Guichet bénévolat au cours de l'année, soit par l'application en ligne ou en nous contactant directement. Parmi ces organisations, 17 faisaient appel à notre organisme pour la première fois. Nous notons que les activités de promotion de notre service ont eu des impacts puisque la demande pour ce service est en constante croissance et que les nouveaux organismes sont plus nombreux à faire appel au CBRN pour trouver des solutions pour répondre à leurs besoins en ressources bénévoles.

PLATE-FORME PROVINCIALE JEBÉNÉVOLE.CA

C'est en janvier 2018 que la plate-forme provinciale **JeBénévole.ca** a été mise en place. Administré par la Fédération des centres d'action bénévole du Québec, et soutenu localement par le Centre de bénévolat de Rouyn-Noranda, le site **JeBénévole.ca** présente des offres de bénévolat avec outils de recherche et filtres permettant le jumelage entre organismes et individus de manière à combler les ressources humaines bénévoles.

Puisque cet outil convivial offre l'ensemble des fonctionnalités que notre site offrait aux organismes, ceux-ci sont dorénavant invités à utiliser la nouvelle plateforme provinciale **JeBénévole.ca**, laquelle est la seule plateforme provinciale de jumelage entre les organismes et les bénévoles.



RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES

Le recrutement de bénévoles demeure un enjeu pour bon nombre d'organismes du milieu. Pour le CBRN, au cours de l'année, ce sont 67 bénévoles qui ont contribué d'une manière ou d'une autre à nos activités, dont 14 étaient de nouveaux bénévoles recrutés. Le tableau suivant dresse un comparatif avec les années précédentes et démontre la stabilité de l'implication au sein de notre organisation et le maintien de notre recrutement.

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

Ainsi, ces bénévoles ont contribué pour un total de 10 607 heures au sein de l'organisation. Plus particulièrement, ce sont 10 247 heures consacrées à l'offre de service, 227 heures à la vie associative, 98 heures pour des besoins internes et enfin, 139 heures pour l'implication dans l'organisation de nos activités de reconnaissance. Si l'on compare avec les années passées, nous pouvons observer une constance sur le nombre de bénévoles impliqués. Toutefois, bien que cette implication soit remarquable, il faut mentionner que nous ne réussissons pas toujours à répondre aux besoins.

Quant aux heures d'implication pour les services, nous pouvons justifier la baisse du nombre d'heures par la façon dont sont maintenant comptabilisées les données ainsi qu'à la baisse du nombre d'accompagnements bénévole pour des secteurs précis comme le scolaire et la protection de la jeunesse.

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

PROMOTION ET RECONNAISSANCE DE L'IMPLICATION BÉNÉVOLE

1. Semaine de l'action bénévole 2017

Sous le thème *Bénévoles, créateurs de richesses*, la Semaine de l'action bénévole (SAB) existe afin de souligner les efforts de millions de bénévoles québécois. Cette implication, partagée dans les services de santé et de services sociaux, la culture et les arts, l'éducation, l'environnement, les sports et les loisirs ou dans toute autre organisation sociale ou professionnelle, contribue à l'amélioration de la qualité de vie et au bien-être des individus de notre communauté. De par les divers gestes et actions posés, l'action bénévole s'avère un terreau fertile pour la formation de citoyens engagés, dynamiques et responsables de leur communauté. Les bénévoles sont donc essentiels à toute collectivité et voilà pourquoi il importe de les reconnaître comme une richesse dont notre communauté ne peut se passer.



Le CBRN a participé à la promotion de la SAB en allant rencontrer les organismes communautaires afin de présenter nos services, remettre des affiches et du matériel promotionnel de l'activité, tout en produisant un communiqué pour souligner la SAB. Un reportage a également été diffusé sur les ondes de TVC-9 sur le sujet.

2. Projet Jeunes bénévoles 2017

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.



JEUNES BÉNÉVOLES
ÉTÉ 2017

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 de l'été 2017, ce sont 4 organismes qui ont ouvert leurs portes pour accueillir des jeunes bénévoles pour une durée de 7 semaines, soit le Service d'animation en loisir de la Ville de Rouyn-Noranda – Animation jeunesse, l'Association pour l'intégration sociale (Camp Anaïs), la Ressourcerie Bernard-Hamel (le Magasin 101 trouvailles et la Friperie 255) et la Maison de la famille de Rouyn-Noranda.

Quant à l'implication de jeunes bénévoles, ils étaient au nombre de 6 à avoir démontré leur intérêt, dont 3 ce sont impliqués au cours de l'été. Ce manque de participation est principalement dû à la courte période allouée pour la promotion du projet et le recrutement des jeunes bénévoles. Dans ce contexte, et puisque ce projet s'avère important pour favoriser l'implication bénévole chez les jeunes, des actions ont été prises pour que l'édition 2018 soit un succès.

3. Prix Hommage-Bénévolat Québec (PHBQ)

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 en novembre 2017, le CBRN a agi à titre de porte-parole pour le secteur de la Ville de Rouyn-Noranda, tout en contribuant à la promotion dans les autres MRC de la région de l'Abitibi-Témiscamingue. 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 CBRN a présenté 3 candidatures pour le PHBQ dans la catégorie Bénévole. Nous avons également collaboré, avec la Table des aînés de Rouyn-Noranda, à la mise en candidature de 3 personnes ayant contribué bénévolement à la cause des aînés dans notre milieu. Parmi ces 3 candidatures soumises, celle de monsieur André Rioux de Rouyn-Noranda a été retenue à titre de lauréat pour la région de l'Abitibi-Témiscamingue dans la catégorie Bénévole. N'ayant pu se déplacer à Québec lors de la remise des prix qui avait lieu le 17 avril 2018, c'est le 28 mai dernier que le M. Rioux a reçu, de la main du Ministre Luc Blanchette, le prix visant à reconnaître sa grande implication dans la communauté.



Lors de la remise de son prix. Sur la photo, de gauche à droite, Mme Suzanne Cloutier, conjointe de M. Rioux, le lauréat M. André Rioux et le Ministre Luc Blanchette.

4. Activités de reconnaissance et promotion

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

- ▶▶ 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;
- ▶▶ Tournée des classes de la technique de travail social et d'éducation spécialisée du CÉGEP de l'Abitibi-Témiscamingue au début de la session d'automne pour faire la promotion du Guichet bénévolat;
- ▶▶ Présentation des services du Guichet bénévolat aux étudiants en psychoéducation de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue le 30 août 2017 afin de présenter les services du Guichet bénévolat et les orienter vers des milieux où ils pourraient s'impliquer au courant de leur session;
- ▶▶ Présentation des services du Guichet bénévolat aux étudiants du programme de réinsertion socio-professionnel de l'École Mère-Bruyère et accompagnement pour leur trouver des milieux d'implication.

5. Visibilité sur le net et réseaux sociaux

Au cours de la période où notre site Internet a été en fonction, ce sont près de 17 531 visiteurs qui sont venus consulter notre site, soit une augmentation de plus de 50 % comparativement à l'année dernière. Quant 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 408 personnes, soit une augmentation de 15 % par rapport à la même période l'année dernière.

6. Participation à des activités d'informations ou de formation

- ▶▶ Kiosque d'information au Salon santé Bleu Horizon le 30 avril 2017;
- ▶▶ Participation à la formation des rendez-vous annuels Présages sous le thème, « La participation sociale des aînés, Tous pour un, Un plus pour tous ! », le 1^{er} mai 2017 à Val-d'Or, avec 3 bénévoles.
- ▶▶ Kiosque d'information au Samedi des aînés de la Table des aînés de Rouyn-Noranda, le 23 septembre 2017;
- ▶▶ Kiosque d'information au Salon des proches aidants de Rouyn-Noranda, le 9 novembre 2017;
- ▶▶ Participation à la Tournée rurale – Salon d'information pour les aînés « D'la belle visite ! » dans 4 quartiers ruraux de Rouyn-Noranda, entre novembre 2017 et mars 2018;
- ▶▶ Participation à la formation sur les saines pratiques de gouvernance les 27 et 28 mars 2018.

7. Projets collectifs avec l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue

Le CBRN a été sollicité dans le cadre du cours Intervention sociale auprès des collectivités I et II, afin de cibler des besoins qui nécessiteraient des actions collectives et sur lesquelles des groupes d'étudiants pourraient s'investir au cours de l'année 2017-2018. En lien avec le vieillissement de la population, et dans une optique de favoriser l'implication citoyenne à la cause des aînés, deux thèmes avaient été ciblés, soit la sécurité et l'alimentation. Ce sont donc deux groupes d'étudiants qui ont œuvré pour mettre en place des projets collectifs sur notre territoire.

Projet de réseau de vigilance : NOS AÎNÉS, NOS VOISINS !

Le but est de créer un réseau de voisinage afin que tous les aînés du quartier du vieux Noranda se sentent bien et en sécurité, en comptant principalement sur l'implication des commerces. En effet, les personnes âgées isolées n'ont pas tendance à sortir souvent et à demander de l'aide, mais lorsqu'elles ont à sortir, elles vont surtout dans des commerces, comme les pharmacies, les dépanneurs ou les restaurants.

Ainsi, le rôle des commerçants est de créer un contact avec les aînés et de rejoindre le plus possible ceux qui ont besoin. Ceci permettra également aux personnes âgées de créer des liens de voisinage. Leur rôle sera d'être présents pour aider les personnes âgées qui demandent ou semblent avoir besoin d'aide au meilleur de leurs connaissances et de les diriger, au besoin, vers des ressources susceptibles de les accompagner.

Ce projet a été rendu possible grâce à la collaboration des partenaires suivants :

- ▶▶ Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda
- ▶▶ Sûreté du Québec
- ▶▶ Société Alzheimer Rouyn-Noranda / Témiscamingue
- ▶▶ Travailleuse de milieu (Claudia E. de Parrainage civique de l'A-T)
- ▶▶ Programme SAPA – Centre intégré de santé et de services sociaux de l'A-T
- ▶▶ Rouyn-Noranda, ville et villages en santé

Dans un contexte de vieillissement de la population, le CBRN désire poursuivre le projet amorcé, en collaboration avec Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda, puisqu'il s'appuie sur la mobilisation du milieu pour assurer une vigilance à l'égard des personnes aînées, et du même coup, améliorer la qualité de vie de ces dernières de leur milieu de vie.



Projet Mangeons ensemble à Noranda

Le but de ce projet visait d'abord la mise en place d'une cuisine collective auprès des personnes âgées autonomes afin de favoriser de saines habitudes alimentaires, tout en contrant la solitude et l'isolement. Dans cette perspective, les aînés peuvent échanger avec d'autres, pour viser la création de liens significatifs, tout en cuisinant des repas sains qu'ils pourront rapporter à leur domicile. En raison du manque de temps et de la difficulté à recruter des bénévoles pour soutenir le projet, ce dernier a été réorienté vers des ateliers discussions en lien avec l'alimentation. C'est donc avec la collaboration le commerce La Semence que le projet a vu le jour. Pour les personnes aînées ayant participé aux ateliers, ce type d'activité semble répondre à un besoin. Pour réussir à assurer la suite du projet, nous devons relever le défi de recruter des bénévoles intéressés à le soutenir.



8. Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)

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



Pour le CBRN, faire partie d'un tel regroupement nous permet de rester connectés aux enjeux de l'action bénévole, d'avoir accès à des outils, des guides et toute autre information pertinente en lien avec l'implication bénévole. Nous avons également été soutenus par la FCABQ sur des sujets précis à notre région. Ainsi, nous avons participé aux activités suivantes :

- ▶▶ Participation à une rencontre du regroupement des centres d'action bénévoles de la région de l'Abitibi-Témiscamingue le 17 octobre 2017 à Rouyn-Noranda;
- ▶▶ Participation à la formation pour les porte-paroles du Prix Hommage-bénévolat Québec, le 17 octobre 2017 à Rouyn-Noranda;
- ▶▶ Participation à la rencontre provinciale des regroupements des CAB le 22 novembre 2017, à Lévis.

PARTICIPATION À LA CONCERTATION LOCALE

TABLE DES AÎNÉS DE ROUYN-NORANDA ET SES SOUS-COMITÉS

Le CBRN 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 2017-2018 de la Table des aînés de Rouyn-Noranda, dont les objectifs étaient de :

- ▶▶ Renforcer et bonifier les services aux aînés en perte d'autonomie pour faciliter le maintien à domicile tant dans le milieu rural qu'urbain;
- ▶▶ Consolider le continuum de services offerts aux proches aidants d'aînés en perte d'autonomie.

La direction générale du CBRN a ainsi collaboré à raison de 6 rencontres du comité de coordination de l'instance ainsi qu'à 5 rencontres de la Table, en plus de collaborer aux travaux de 2 comités de travail décrits ci-après en plus de contribuer à des travaux entourant des dossiers spécifiques, tel le Chèque Emploi-service.

1. Comité élargi sur les besoins en milieu rural

C'est en 2015, par une initiative de la Bastide des aînés de Beaudry, qu'était menée une recherche afin de dresser le portrait des besoins de 208 personnes âgées vivant dans les quartiers de Artnfield, Beaudry, Bellecombe, Cloutier, Montbeillard et Rollet. La présentation de ces résultats à la Table des aînés de Rouyn-Noranda, en avril 2016, a entraîné la création du Comité élargi sur les besoins en milieu rural dont le mandat est de s'assurer que les solutions apportées par le rapport soient mises en place, dont la mise en place d'un réseau de vigilance.

Le CBRN a ainsi participé, en concertation avec d'autres organismes du milieu, à la mise en place d'un projet pilote de travail de milieu dans les quartiers sud-ouest de Rouyn-Noranda, lequel a reçu un financement du Fonds de développement rural de la Ville de Rouyn-Noranda. Un tel projet a notamment pour objectif général de : Développer un service de travail de milieu s'adressant aux personnes âgées de 65 et plus, marginalisées et isolées, afin de les rejoindre et les soutenir dans leur milieu de vie respectif. De plus, un volet collectif, lequel s'appuyait sur la création de comités locaux de bénévoles dans chaque quartier, de manière à trouver une réponse du milieu aux besoins des aînés vivant dans leur localité était également envisagé.

L'investissement du CBRN dans ce projet représente 29 présences à des rencontres et activités, pour un total de près de 50 heures. Parmi les actions effectuées, notons la rédaction d'un document de projet, la collaboration à l'embauche d'une travailleuse de milieu, la participation à une tournée d'information dans les 6 quartiers concernés, la planification d'une formation pour les bénévoles et la participation aux rencontres du comité du projet pilote.

Toutefois, à l'hiver 2018, certaines divergences entre les partenaires impliqués quant aux fondements du projet ont amené des membres du comité, dont le CBRN, à se dissocier du projet. Pour la suite, le CBRN évalue avec ses partenaires les opportunités à saisir afin de mener à bien l'objectif du projet et atteindre les résultats attendus.

2. 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 se déroulera sur 2 ans afin de visiter 11 des 12 quartiers ruraux de Rouyn-Noranda. Ainsi, au cours de l'année 2017-2018, en plus de contribuer à la planification, l'organisation et la gestion du projet, le CBRN a participé à 4 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 Hébergement Information Transport	Alimentation Droits des aînés Éducation/Formation Sécurité	Conditions de vie Santé mentale Santé physique Vie sociale
--	---	---

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

Rellet 29 janvier 2018 Sous-sol église Ste-Monique 12592, boul. Rideau	Cleutier 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 :

AQDR, D'la belle visite, Regroupement, Société Alzheimer, Centre de bénévolat, Centre de services à la personne, Québec, Rouyn-Noranda, Services à la population

Horaires complet disponible à www.benevole.rn.com/tournee-rurale
Transport gratuit pour les gens du quartier - Réservation au 819 762-0515

Entrée gratuite

COMITÉ SUR LE BÉNÉVOLAT INTERGÉNÉRATIONNEL

Coordonné par Rouyn-Noranda, ville et villages en santé, il s'agit d'un sous-comité du Chantier bénévolat-entraide ayant trait spécifiquement à l'intergénérationnalité. Tous les partenaires impliqués à la démarche sont prêts à s'investir dans la création d'activités qui permettront de favoriser le bénévolat intergénérationnel et le rapprochement entre les générations. Les objectifs poursuivis sont de :

- ▶▶ Optimiser les initiatives existantes en matière de bénévolat intergénérationnel;
- ▶▶ Développer de nouvelles initiatives visant à soutenir le maintien à domicile des personnes aînées;
- ▶▶ Sensibiliser et promouvoir l'importance du bénévolat intergénérationnel.

Bien qu'aucune activité formelle n'ait eu lieu cette année, le CBRN a poursuivi ses collaborations dans le but de favoriser les relations intergénérationnelles dans l'implication bénévole.

ESPACE DE CONCERTATION EN DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Nous avons participé aux activités entourant la création d'un espace de concertation en développement social visant à établir une pratique concertée de planification et de collaboration, notamment par la mise à jour des fiches d'actions concertées auxquelles nous participons et la participation à des rencontres locales et un forum régional. L'aboutissement de cette démarche devrait permettre la mise en place d'un modèle de concertation dont désirent se doter les acteurs régionaux œuvrant dans le champ du développement social.

SOUTIEN AUX ORGANISMES

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 2017-2018, ce sont 93 journées de répit, pour un total de 2 917 heures, qui ont été offertes aux proches aidants. Ce répit/ateliers a été avantageux pour près de 33 proches aidants et 20 participants.

Le CBRN contribue, avec le Regroupement des proches-aidants et la Société d'Alzheimer de Rouyn-Noranda/Témiscamingue à la gestion du projet. En octobre 2017, les partenaires du projet ont signé une entente avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'A-T afin d'assurer un financement récurrent du projet. La participation du CBRN à la gestion de ce projet est de 14 rencontres. Nous avons également contribué en offrant 192 accompagnements bénévoles, soit près de 115 heures d'implication par 4 bénévoles.

BILAN DES SERVICES OFFERTS

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 2017-2018, ce sont 98 personnes qui ont reçu les services de la popote roulante à leur domicile, pour un total de 10 448 repas livrés. Ceci représente 1 030 services dispensés par 15 bénévoles, totalisant plus de 1 424 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 besoins. Parmi les motifs justifiant cette fluctuation, nous notons le décès, l'hospitalisation ou le déménagement vers une résidence pour personnes âgées pour les clients de longue date. Aussi, dans certaines situations, nous constatons que la famille ou les services d'aide à domicile ont pris le relais.

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

ACCOMPAGNEMENT BÉNÉVOLE

Le service d'accompagnement bénévole a poursuivi ses activités au cours de l'année 2017-2018. Bien que les demandes pour certains types d'accompagnement bénévole, comme ceux pour la clientèle de la Protection de la jeunesse ou pour le scolaire, continuent d'être à la baisse, nous pouvons constater que la demande pour les clientèles vivant des situations de vulnérabilité est en croissance.



Le tableau qui suit démontre une comparaison avec les années antérieures quant aux services d'accompagnement bénévole qui ont été effectués. Ces données doivent toutefois être interprétées avec précautions puisque la migration des données vers un nouveau système et les méthodes de traitement des transports ont changé depuis 2016.

Ainsi, au cours de l'année 2017-2018, ce sont 402 personnes qui ont été desservies, représentant 7 778 services d'accompagnement bénévole qui totalisent 8 823 heures d'implication.

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

FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE

Le conseil d'administration a tenu 10 rencontres régulières, 1 rencontre spéciale et une assemblée générale au cours de l'année. L'arrivée de nouveaux administrateurs a permis d'apporter une nouvelle vision et de nouvelles expertises, contribuant à l'atteinte des objectifs. Les membres du conseil d'administration, outre leurs présences aux rencontres, ont participé aux différents travaux nécessaires à la bonne gestion administrative et financière, mais également pour le développement des services par une démarche de planification stratégique. De plus, de manière à mieux comprendre les enjeux reliés à la gouvernance, deux administrateurs ont participé à la formation en lien avec les saines pratiques de gouvernance offerte par la SADC en mars 2018.

L'investissement des administrateurs représente 227 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 CBRN notamment face à la qualité et l'intégrité de la gestion, l'évaluation des états financiers et l'efficacité des contrôles internes.

En collaboration avec la direction générale, les principaux travaux étaient en lien avec les ajustements à effectuer dans la collaboration avec la firme comptable externe de manière à optimiser les processus et s'assurer de l'exactitude des données. Des méthodes de suivi ont également été mises en place de manière à assurer un meilleur contrôle des dépenses et des comptes à recevoir.

Enfin, en suivi des évaluations effectuées par la direction générale quant aux besoins matériels de l'organisation, le conseil d'administration a adopté un budget d'immobilisation pour les 3 prochaines années, notamment pour le rehaussement du système informatique, l'amélioration locative du local, le remplacement de certains équipements ou mobilier et l'achat de logiciel permettant une meilleure gestion financière.

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. Ainsi, les travaux effectués en cours d'année ont permis l'évaluation et le réaménagement des tâches des employées attirées aux différents services de l'organisme. Par la suite, la Politique sur les conditions de travail du CBRN a été adoptée en décembre 2017 de manière à baliser les conditions de travail et salariales du personnel.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2018-2021

L'année 2017-2018 a été le moment de faire le point sur le plan d'action élaboré en 2014 et d'identifier les prochains axes à privilégier pour les 3 prochaines années. Le conseil d'administration s'est donc rencontré à 4 reprises au cours de l'année pour un exercice de planification stratégique, lequel avait pour but de se recentrer sur notre mission, de faire le diagnostic de l'organisme, d'identifier les aspects favorables et défavorables, tant internes et qu'externes, et ce, afin d'établir des priorités. Les principaux éléments du plan d'action sont présentés ci-après.

AXE 1 - MISSION ET GOUVERNANCE

CLIENTÈLE	Définir le type de clientèle que le CBRN dessert
	Rendre plus cohérente, transparente, juste et objective la prestation des services à la population
	Assurer une uniformité et une cohérence dans l'application des conditions d'admissibilité et d'utilisation des services
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

AXE 2 - DÉVELOPPEMENT DES SERVICES

BESOINS DE LA CLIENTÈLE	S'assurer que le développement de services répond aux besoins de la clientèle desservie par le CBRN
POPOTE ROULANTE	Améliorer l'accessibilité pour le service offert en milieu urbain et périurbain
	Développer une approche pour desservir la ruralité en service de repas
TRANSPORT	Uniformiser la tarification pour les frais de déplacement selon la clientèle, l'agent payeur ou le besoin de la personne
AIDE AUX ACTIVITÉS QUOTIDIENNES	Développer le service d'aide aux activités quotidiennes s'appuyant sur l'implication de bénévoles

AXE 3 - COMMUNICATION

VISIBILITÉ	Augmenter la visibilité du CBRN auprès de la population générale ainsi que des différents partenaires
	Faire connaître notre rôle et nos services
GUICHET BÉNÉVOLAT	Augmenter l'utilisation du site par la population et les organismes
	Augmenter le recrutement de bénévoles

AXE 4 - RESSOURCES HUMAINES ET BÉNÉVOLES

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	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.)
GESTION DES RESSOURCES BÉNÉVOLES	Améliorer la gestion des bénévoles à l'interne
FORMATION	Mettre en place un programme de formation pour les bénévoles
RELATIONS INTERNES	Améliorer les communications entre les employés, la direction générale, les membres du conseil d'administration et les bénévoles

AXE 5 - GESTION FINANCIÈRE

CONTRÔLE	S'assurer de la qualité et de l'intégrité de la gestion financière
FINANCEMENT	Augmenter les revenus du CBRN afin de financer le développement de projet

COMITÉ SUR LES RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX

C'est sur proposition de la direction générale que le conseil d'administration a donné le mandat à ce comité de faire l'analyse des lettres patentes et des Règlements pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et futurs de l'organisme. Parmi les motifs évoqués démontrant la nécessité de faire des modifications, notons que :

- ▶ les objectifs mentionnés (OBJETS) aux lettres patentes de 1987 sont soit désuets, soit restrictifs pour un éventuel développement des services;
- ▶ la durée des mandats spécifiée dans les Règlements est de 2 ans, renouvelable une fois. Avec une telle obligation, ceci peut amener une perte d'expertise au sein du conseil et ralentir le développement de l'organisme;
- ▶ comme le précise les Règlements, un principe de rotation aurait dû être fait pour éviter que plusieurs postes soient vacants à la fois, à savoir qu'à chaque année, un des administrateurs élus fait un mandat d'un an seulement. Toutefois, ceci n'a pas été fait au cours des dernières années;
- ▶ d'autres dispositions et articles des Règlements mériteraient qu'on s'y attarde en tenant compte du contexte actuel.

Dans un tel contexte, les travaux de ce comité ont permis l'élaboration d'un projet de modification de règlements généraux qui sera présenté au conseil d'administration en avril 2018, puis proposé pour adoption aux membres lors d'une assemblée extraordinaire convoquée à cette fin.

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES BÉNÉVOLES CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE

Depuis plusieurs années, le CBRN organise diverses activités pour reconnaître l'implication des bénévoles. Les membres du conseil d'administration souhaitent connaître l'appréciation de ceux-ci ainsi que leur intérêt concernant la réalisation de ces activités.

Un sondage a ainsi été distribué aux membres les plus actifs du CBRN, soit 29 membres, afin d'évaluer la satisfaction et faire des recommandations pour l'organisation des prochaines activités. Nous avons reçu 19 questionnaires représentant un taux de participation de 66 %, ce qui est nettement supérieur au taux de réponse attendu. Parmi ces répondants, 13 avaient participé à l'activité de Noël du 7 décembre 2017, ce qui représente 68 % des répondants.

Les résultats en bref

- ▶ La majorité des répondants ont répondu « tout à fait d'accord » concernant les questions reliées à l'invitation, au lieu, à la formule choisie (5 à 7 avec buffet froid) et le moment (1^{re} semaine de décembre);
- ▶ Les répondants, qui n'ont pas participé à l'activité de Noël, ont déclaré qu'ils n'étaient pas disponibles à la date de l'activité de Noël 2017 (exemple : fatigue, maladie ou pas en fonction en décembre);
- ▶ Pour socialiser (discuter avec les autres, élargir mon réseau) représente la principale raison pour participer aux activités;

- ▶▶ Plus de la moitié des répondants souhaitent que le CBRN organise de 2 à 3 activités par année;
- ▶▶ Concernant les moments à cibler au courant de l'année, les répondants ont identifié : soit Noël avec la journée des bénévoles, au printemps avec la Semaine de l'action bénévole et l'été;
- ▶▶ Parmi les formules proposées, le 5 à 7 avec buffet froid est le choix pour plus de la moitié, ensuite les options suivantes ont été mentionnées : cocktail et souper chaud, pique-nique et épluchette de blé d'inde;
- ▶▶ 70% ont répondu que les prix de présence ou les cadeaux ne sont pas importants bien que les commentaires mentionnent que c'est très apprécié;
- ▶▶ 70% des répondants ont affirmé qu'ils participeraient avec une contribution financière variant de 8 \$ à 20 \$;
- ▶▶ Seulement 2 personnes seraient intéressées à se joindre au comité organisateur et dans les commentaires ils précisaient selon « ma disponibilité » et « le rôle qu'on me donnerait ».

Les recommandations du rapport

L'analyse des résultats montre que les répondants sont globalement satisfaits de la tenue d'activités de reconnaissance. Voici une liste des recommandations qui s'avèreront utiles au CA et à la direction du CBRN pour la réalisation des prochaines activités de reconnaissance :

- ▶▶ S'assurer que le type d'activité et d'animation répondent au besoin de socialisation;
- ▶▶ Organiser 2 à 3 activités par année;
- ▶▶ Prévoir une activité en début décembre qui correspond à la journée des bénévoles et la période de Noël; une à l'été sous forme de pique-nique ou épluchette de blé d'inde et enfin une dans la semaine des bénévoles en avril;
- ▶▶ Maintenir une activité 5 à 7 avec buffet froid;
- ▶▶ Utiliser l'argent et l'énergie dépensés pour organiser des activités d'animation au lieu de rechercher des prix de présence;
- ▶▶ Envisager soit une contribution monétaire maximale de 15 \$ ou la possibilité que chaque participant apporte sa boisson afin de réduire les coûts des activités;
- ▶▶ Conserver l'invitation aux conjoints;
- ▶▶ Distribuer un sondage d'appréciation aux participants après les activités;
- ▶▶ Inclure les résultats de cette démarche dans le rapport annuel 2017-2018 et les présenter lors de la prochaine assemblée générale annuelle des membres.