



Centre d'action  
bénévole  
de Cowansville

# Rapport annuel 2019 – 2020

# TABLE DES MATIÈRES

<b>RAPPORT ANNUEL 2019 – 2020</b> .....	<b>1</b>
TABLE DES MATIÈRES .....	2
NOTRE ORGANISME.....	3
CHAMPS D’ACTION.....	6
VALEURS ET PRINCIPES ORIENTEURS.....	10
GOUVERNANCE .....	14
GESTION ADMINISTRATIVE.....	24
PARTENARIAT .....	33
SOUTIEN AUX ORGANISMES .....	36
<b>BILAN DU DÉVELOPPEMENT DE L’ACTION BÉNÉVOLE</b> .....	<b>38</b>
INTRODUCTION .....	38
DÉVELOPPEMENT DE L’ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE.....	39
STATISTIQUES .....	53
<b>BILAN DES ACTIVITÉS</b> .....	<b>54</b>
INTRODUCTION .....	54
SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ .....	55
REMERCIEMENTS .....	75



## NOTRE ORGANISME

### Coordonnées



Centre d'action bénévole de Cowansville  
201, rue Principale  
Cowansville (Québec)  
J2K 1J3



Téléphone: (450) 263-3758  
Télécopieur: (450) 263-3255



[info@cabcowansville.com](mailto:info@cabcowansville.com)  
[www.cabcowansville.net](http://www.cabcowansville.net)

[www.facebook.com/CABCowansville](http://www.facebook.com/CABCowansville)

## Notre mission

La mission du Centre d'action bénévole de Cowansville est de promouvoir et développer l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine en favorisant un espace d'engagement bénévole autour des enjeux (socio-communautaire-humanitaire) qui concernent la population de son territoire.

Le territoire du Centre d'action bénévole de Cowansville inclut les municipalités d'Abercorn, Brigham, Cowansville, East-Farnham, Lac Brome, Adamsville, Brome, Dunham, Frelighsburg et Sutton.



# NOS CHAMPS D'ACTION

## Champ d'action 1 : Développement de l'action bénévole et communautaire

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

Chaque action de ce champ doit toucher les bénévoles de la communauté et non pas uniquement ceux à l'intérieur du centre d'action bénévole. À ce titre, le centre réalise les activités suivantes :

### PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE :

- Organisation, participation et/ou soutien à des activités de reconnaissance pour les bénévoles de la communauté;
- Organisation, participation et/ou soutien 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;
- Soutien à la réalisation d'étude, de recherche ou de sondage sur l'action bénévole.



### **SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES :**

- Création et/ou diffusion de formations visant à soutenir les bénévoles dans leurs actions;
- Création et/ou diffusion d'outils visant à offrir du support aux bénévoles dans leur organisme;
- Création et/ou diffusion d'outils visant à faciliter l'accessibilité et le déploiement de l'action bénévole.

## **Champ d'action 2 : Soutien à la communauté**



Le soutien à la communauté englobe toutes les actions qui visent à offrir des services aux individus et du soutien aux organismes. À ce titre, le centre réalise les actions suivantes :

### **SERVICES AUX INDIVIDUS :**

- Participation à des activités ou à des actions permettant de se concerter et de connaître les besoins existants de la communauté;
- Soutien ou réalisation de services directs répondant aux besoins exprimés par la communauté;
- Service de référence et/ou d'accompagnement vers les ressources du milieu.



### **SOUTIEN AUX ORGANISMES :**

- 1. Organisation, participation et/ou soutien à des concertations afin d'identifier les besoins des organisations de la communauté;
- 2. Soutien ou réalisation de formations adaptées à la gestion d'organisations sans but lucratif œuvrant avec des bénévoles;
- 3. Aide et soutien technique aux organisations pour les informer des ressources du milieu et favoriser leur accès;
- 4. Accueil et orientation des bénévoles vers les organismes du milieu;
- 5. Application et diffusion des bonnes pratiques en matière de gestion responsable des bénévoles.

## **Champ d'action 3 : Gouvernance et vie associative**

Le centre doit être un modèle de comportement éthique pour son milieu et contribuer au soutien des organisations. Il doit aussi avoir une gestion démocratique issue des meilleures pratiques qui démontrent le dynamisme et la vitalité de sa vie associative.





**À CE TITRE, LE CENTRE PROCÈDE À :**

- La tenue d'une assemblée générale annuelle permettant à ses membres et à la population de s'exprimer librement;
- La mise en place de mécanismes de communication avec les bénévoles et les membres pour les informer de la vie interne du centre;
- La tenue régulière de réunions du conseil d'administration.
- Une administration régie par des politiques claires, partagées et comprises;
- Une planification des actions du centre;
- L'établissement de mécanismes effectifs et réguliers de consultation des bénévoles et des membres;
- La production d'un rapport annuel détaillé, montrant les activités de chacun des 3 champs du cadre de référence;
- La production d'états financiers ayant reçu l'approbation d'un expert-comptable;
- L'application d'une politique sur la saine gestion des bénévoles;
- L'évaluation et le suivi régulier des pratiques internes.

# NOS VALEURS ET PRINCIPES ORIENTEURS

## Nos valeurs

### **EMPATHIE :**

Pour nous, l'empathie est le fait de comprendre l'autre en étant capable de se mettre à sa place. Elle se manifeste par l'accueil de l'autre dans le respect et la dignité.

### **PROFESSIONNALISME :**

Pour nous, le professionnalisme est le fait de faire preuve de rigueur et de sens éthique à tous les niveaux de nos activités. La discrétion, l'honnêteté, la transparence et le respect des engagements sont des éléments du professionnalisme.

### **COOPÉRATION :**

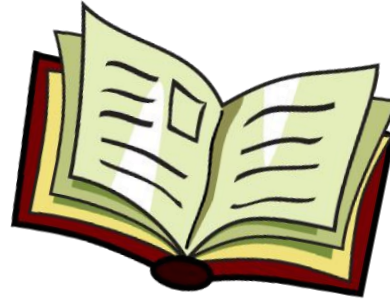
Pour nous, la coopération est le fait de travailler ensemble, en partageant les mêmes buts et en étant solidaire des moyens mis en place pour les atteindre.

## **SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ :**

Pour nous, le soutien à la communauté est le fait de mettre en action notre générosité pour répondre aux besoins de cette même communauté. Il se manifeste par le partage de services accessibles et flexibles mais surtout qui sont utiles à la population.

## **Nos principes orienteurs**

- 1. Les bénévoles sont au cœur de la mission d'un centre d'action bénévole.
- 2. Le centre facilite et encourage l'action bénévole dans le milieu.
- 3. Le centre d'action bénévole favorise l'implication de ses bénévoles dans les changements internes et la mise en place de services.
- 4. Les services tiennent compte de la diversité de la clientèle du milieu.
- 5. Les services aux individus sont offerts dans la mesure du possible en majorité par des bénévoles qui agissent librement et gratuitement.
- 6. L'offre et le développement de services répondent à des besoins dans la communauté.
- 7. La personne salariée est une ressource essentielle pour le bon fonctionnement et la continuité du centre dans sa communauté.
- 8. Le centre d'action bénévole respecte les critères de l'action communautaire autonome.



## Historique

L'histoire a commencé en 1973, quand l'abbé Tanguay eut l'idée de créer le Centre d'action bénévole. Il est intéressant de noter qu'il ne s'est pas adressé à une personne qui s'embêtait à la maison et qui n'avait rien à faire, mais plutôt à une femme qui avait déjà un horaire chargé. Il a frappé à la porte de Mme Anna Goëttel, veuve depuis 7 ans et mère de cinq enfants. Le Centre d'action bénévole connut des débuts humbles, la table de cuisine de Mme Goëttel servait de bureau jusqu'à ce que le Centre s'installe au Centre communautaire Saint-Léon.

Au fil du temps, le Centre s'est engagé dans de nouvelles actions notamment :

- On a vite organisé le dépannage alimentaire, l'aide aux jeunes mères de retour à la maison à la suite d'un accouchement;
- La mise en place du service visites d'amitié pour briser l'isolement des personnes âgées confinées à la maison;
- En 1974, un groupe de bénévoles s'est mobilisé afin de répondre à un besoin au niveau du traitement des déclarations d'impôts pour particuliers;
- En 1979, « Horizon pour Elles » a été créé pour venir en aide aux femmes victimes de violences conjugales.

Dès 1980 et jusqu'à ce jour, plusieurs initiatives ont vu le jour et ont été assumées par le Centre. Tous les bénévoles et les membres du conseil

d'administration qui se sont succédés au cours des quarante dernières années, ont tous contribués, chacun à leur façon, à un monde plus chaleureux et plus humain.

Voici notre histoire!

## Vision et orientations



### **LA VISION DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE EST :**

Le Centre d'action bénévole de Cowansville se démarque par son approche à couleur humaine. Il participe au développement d'une culture d'engagement citoyen et œuvre à la mise en place de partenariats intégrés à l'intérieur desquels l'action bénévole agit comme levier pour répondre aux besoins de sa communauté.

### **LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2017-2020 SONT :**

- Orientation 1 : Être reconnu comme des experts en matière de bénévolat et d'engagement citoyen
- Orientation 2 : Développer un réseau de proches partenaires
- Orientation 3 : Développer notre structure de financement afin de réaliser notre nouvelle vision
- Orientation 4 : Développer une stratégie de communication marketing en fonction de notre nouvelle vision





# GOUVERNANCE

## Mot de la présidente

*Voilà!*

*Au moment d'écrire ces lignes se déroule une situation sans précédent qui nous touche tous à différents niveaux. Bien qu'il serait normal de passer sous silence ces événements compte tenu que le rapport annuel concerne davantage l'année 2019 et 2020 jusqu'à mars, je pense qu'il est important de souligner toute la créativité et les efforts d'adaptation dont nous avons fait preuve depuis le début de cette crise. La communauté s'est mobilisée, le Centre s'est réinventé et a fait preuve de créativité pour continuer d'offrir plusieurs services. L'espoir est présentement l'élément qui nous fais avancer tous et qui nous permet de faire preuve de résilience. Je félicite chacun d'entre vous qui a su à sa façon contribuer à cette transition nécessaire.*

*Bien que les circonstances actuelles prennent beaucoup de place, il faut tout de même prendre le temps de se remémorer le chemin précédemment parcouru car la dernière année fût riche en réalisation. Ce fût entre autres l'aboutissement d'un projet de longue haleine soit l'achat de la maison où sont nos locaux. Le C.A.B. est devenu fier propriétaire et par conséquent gagne une stabilité qui contribuera au développement de l'organisation. Les activités des différentes équipes bénévoles ont aussi su relever différents défis et je tiens à souligner l'engagement de chacun d'entre vous entre autres par vos idées et votre ouverture pour répondre aux différents besoins de notre milieu. Chaque heure que vous partagez contribue à améliorer et*

*rendre notre milieu plus solidaire! Travailler dans le communautaire est bien particulier et je tiens à remercier l'équipe d'employés qui mets tout son cœur pour accompagner et faire rayonner le bénévolat. Nous avons aussi dit au revoir à plusieurs personnes et nous en avons rencontré de nouvelles, bien qu'il y ait toujours des arrivés et des départs chaque personne qui s'implique contribue à faire grandir le C.A.B. par son unicité.*

*Sous peu nous vivrons le départ de Dimka. Au cours des dernières années, il nous a permis comme organisme de repenser nos mécanismes et de nous donner les outils pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés. Il a été pour moi et plusieurs autres un mentor d'exception et il laissera assurément sa trace au C.A.B. et dans la communauté! Nous lui souhaitons beaucoup de succès dans ses projets futurs! Nous aurons donc la chance de travailler avec une nouvelle direction soit Nathalia que plusieurs d'entre vous connaisse déjà, elle a toute ma confiance pour assurer la continuité et le développement du C.A.B. avec une couleur qui lui sera propre et personnelle, je lui souhaite la bienvenue dans ses nouvelles fonctions!*

*Pour conclure, je nous souhaite en tant qu'organisme de continuer de cultiver nos forces qui nous permettent de traverser les tempêtes. Soyons confiant! Ça va bien aller!*



*Amélie Fournier*  
Présidente

# Conseil d'administration

## **MEMBRES :**

- Amélie Fournier (présidente)
- Benoit (vice-président)
- Carolle Breault (trésorière)
- Émilie Métivier-Potvin (secrétaire)
- Richard Bessette (administrateur)
- Sylvie Côté (administratrice)
- Mélanie Ratté (administratrice)



## **ACTIVITÉS :**

- la supervision générale du fonctionnement de l'organisme
- le suivi du dossier relocalisation/rachat de l'immeuble
- le plan de développement des immobilisations
- la négociation du bail court terme
- le suivi des insatisfactions et des incidents en lien avec les accidents de travail
- la mise à jour des conditions de travail et de la politique salariale 2020-2021
- le choix d'une nouvelle direction
- la poursuite des demandes de subvention au niveau des différents partenaires financiers



- le recrutement d'un nouveau membre de CA
- l'organisation de l'AGA
- le traitement de l'adhésion à différents regroupements en lien avec la mission
- le suivi budgétaire et la supervision des opérations financières
- les prévisions budgétaires 2019-2020
- le suivi du plan d'action
- l'organisation d'une journée d'orientation
- le début des travaux de la mise à jour de la planification stratégique
- la suite des travaux sur le plan de communication
- la mise en nomination du C.A.B. au gala de la chambre de commerce
- l'évaluation du directeur
- le suivi des travaux des différents comités de travail
- la mise en place d'un comité exécutif de crise en lien avec la COVID-19

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE :**

- 10 bénévoles différents
- Ont tenu 8 rencontres de CA
- Pour un total de 123 heures de bénévolat





## Nos comités

### **Comité finances et relocalisation (type permanent)**

#### **MANDATS :**

- Participer à la réalisation des prévisions budgétaires
- Assurer le suivi budgétaire détaillé
- Collaborer avec le comptable pour la production des états financiers
- Soutenir les demandes de financement en cas de besoin
- Explorer les différentes possibilités de financement permettant de réaliser les objectifs de l'organisme (ponctuel)
- Volet relocalisation :
  - Définir les besoins du C.A.B. en termes de locaux
  - Étudier différentes options répondant aux besoins identifiés
  - S'assurer de la faisabilité des options étudiées
  - Émettre des recommandations au CA
  - Mettre en application l'option de localisation retenue

#### **COMPOSITION :**

- Trésorier
- Directeur
- 1 membre du CA
- Adjointe administrative (en cas de besoin)
- Autre personne pertinente selon les besoins (CA ou autres)

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE :**

- 10 bénévoles différents
- Ont tenu 7 rencontres du comité finances (relocalisation)
- Pour un total de 45.5 heures de bénévolat

## **Comité ressources humaines (type permanent)**

### **MANDATS :**

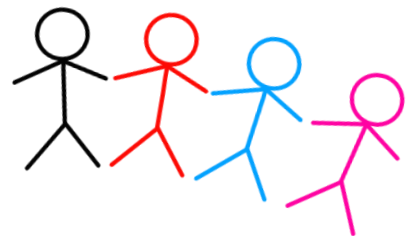
- Assurer la gestion RH de la direction
- Réalisation et assurer le suivi du plan d'évaluation de la direction
- Recevoir les plaintes et insatisfactions des employés selon la politique et tenir le CA au courant des plaintes reçues
- Supporter la direction au niveau RH en cas de besoin

### **COMPOSITION :**

- 2 ou 3 membres du CA

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE :**

- 4 bénévoles différents
- Ont tenu 6 rencontres
- Pour un total de 20.25 heures de bénévolat



## Comité communication (types permanent)

### MANDATS :

- Soutenir l'élaboration du plan de communication
- Recommander les orientations communication au CA

### COMPOSITION :

- Au moins un membre du CA
- Directeur
- Coordinatrice aux bénévoles
- Autres personnes pertinentes

### IMPLICATION BÉNÉVOLE :

- 2 bénévoles différents
- Ont réalisé 2 rencontres
- Pour un total de 1 heure de bénévolat



## **Comité santé et sécurité au travail (type permanent)**

### **MANDATS :**

- Développer et mettre à jour la politique santé et sécurité au travail
- Soutenir l'équipe de travail dans la gestion de la politique
- Assurer le suivi des rapports d'incident
- Soutenir la gestion des risques de l'organisme

### **COMPOSITION :**

- Au moins un membre du CA
- Directeur
- Coordinatrice aux activités
- Autres personnes pertinentes

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE :**

Mandat confié au comité ressources humaines





## **Comité gouvernance (type permanent)**

### **MANDATS**

- Réfléchir sur la gouvernance du C.A.B.
- Apporter des propositions de modification des outils de gouvernance du C.A.B. (règlements généraux ou autres).

### **COMPOSITION :**

- Au moins 2 membres du CA dont la présidente
- Directeur

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE**

- 1 bénévole
- Ont réalisé 2 rencontres
- Pour un total de 2 heures de bénévolat

## Comité et journée d'orientation (type permanent)

### MANDATS :

- réfléchir aux orientations du C.A.B. et alimenter le conseil d'orientation



### COMPOSITION :

- Membres du CA délégués
- Membres du C.A.B. intéressés (journée d'orientation)

### IMPLICATION BÉNÉVOLE

- 19 bénévoles différents
- Ont réalisé 3 rencontres
- Pour un total de 76 heures de bénévolat

### STATISTIQUES

Tableau des statistiques			
	Nombre d'activités	Nombre de bénévoles	Nombre d'heures de bénévolat
Conseil d'administration	8	10	123
Comités	21	26	162.25
Total	29	36	285.25

# GESTION ADMINISTRATIVE

## Mot du directeur

*Bonjour à tous et à toutes,*

*Habituellement, on profite de ce moment pour jeter un regard sur l'année qui se termine. Cela revêt un côté particulier cette année car la crise du COVID-19 nous fait paraître loin ce qu'il y avait avant. Mais je pense qu'il est important de prendre le temps de faire cet exercice.*

*Dans un premier temps, l'année 2019-2020 est historique pour le C.A.B.. Pour la première fois de son histoire le C.A.B. est propriétaire de ses locaux. Même si nous occupions déjà ces locaux, c'est important car cela dénote une avancée du C.A.B. pour son autonomie. De plus, les plans d'avenir nous permettront d'aller toujours plus loin dans notre réponse aux besoins de la communauté.*

*Ensuite, cette année est aussi une année de fin de cycle de planification stratégique. Dans cette perspective, vous avez participé en nombre record à une journée d'orientation qui permettra au conseil d'administration de mettre en place les bases de ce que sera le C.A.B. dans les années à venir.*



*Cette grande participation des membres est un signe de santé important pour une organisation démocratique comme la nôtre.*

*Parallèlement à cela, le C.A.B. poursuit le développement de sa visibilité. Après une semaine d'action bénévole 2019 qui nous a fait rayonner comme cela n'était pas arrivé depuis longtemps, la place prise par le C.A.B. et ses membres dans la crise actuelle démontre à nouveau notre leadership dans la communauté. Le nom du C.A.B. et l'implication citoyenne deviennent de plus en plus indissociables.*

*Cette année a aussi été marquée par plusieurs mouvements de personnel. Congé de maternité, retraite, changement de poste, nouveaux emplois; on a vu un peu de tout dans les douze derniers mois. On voit cependant poindre une certaine stabilité. En effet, on se retrouve en cette fin d'année avec une équipe permanente solide comme l'a démontré la réponse que nous avons su donner à la pandémie.*

*Il reste cependant un changement à effectuer à ce niveau. Comme la plupart d'entre vous le savent, je termine sous peu mon mandat au C.A.B.. C'est avec une grande fierté que je regarde ce qui a été accompli depuis mon entrée en poste en 2015. Je suis cependant conscient que tout ce qui a été réalisé l'a aussi été grâce à vous. Ce que j'ai appris de plus important de*

*mon passage au C.A.B., c'est qu'avec de gens de bonne volonté, on peut accomplir de grande chose.*

*Je vous quitte cependant en ayant une grande confiance en l'avenir pour le C.A.B.. En raison des bénévoles que vous êtes bien évidemment. Mais aussi en fonction de l'équipe en place que je vous laisse un peu en héritage. Je pense sincèrement que si vous êtes capable de voir la moitié des qualités et du talent que je vois en elles, vous ferez tout pour ne pas les perdre.*



*Je termine avec une citation qui, je le crois, résume bien l'essence profonde du C.A.B. :*

**« Là où se trouve une volonté, il existe un chemin –  
Winston Churchill ».**

***Dimka Belec***

**Directeur**

## Nos employés



- Notre directeur : Dimka Belec;
- Nos, coordonnatrices : Joanne Blanchard, Nathalia Guerrero Valez, Marie-Thérèse Abogo, et Isabelle Grégoire,
- Nos adjointes administratives : Lucie Loiselle et Brigitte Boutin :
- Nos agentes de soutien : Julie Coderre, Shelley Whitehead et Anne-Marie Gauthier

## Leurs rôles :



### **DIRECTEUR :**

Le directeur est responsable de la gestion de l'ensemble de l'organisation. Il est donc responsable de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières. Il travaille aussi en collaboration avec le CA pour assurer le développement stratégique de l'organisme. Il agit aussi comme représentant du C.A.B. auprès des différents partenaires et concertations.

### **COORDONNATRICE AUX BÉNÉVOLES :**

La coordonnatrice des bénévoles est responsable de tout ce qui touche le recrutement, la formation et la reconnaissance des bénévoles. Elle est aussi responsable du soutien aux organismes en lien avec notre mission.

### **COORDONNATRICE AUX ACTIVITÉS :**



La coordonnatrice aux activités est responsable d’accompagner les équipes bénévoles dans le développement et la réalisation de leurs activités et services à la communauté. Ainsi, elle est responsable d’accompagner les bénévoles dans les activités de repas communautaires, de comptoir et transformation alimentaire, du Centre d’information des aînés et de la clinique d’impôts. Elle supervise aussi les activités de visites d’amitié et d’accompagnement transport. Elle accompagnera aussi les bénévoles dans le développement d’éventuelles nouvelles activités.

### **ADJOINTE ADMINISTRATIVE :**

L’adjointe administrative, en collaboration avec les ressources bénévoles impliquées à ce niveau, est la principale responsable du support logistique de

l'organisation. Ainsi, elle responsable de tout ce qui touche l'accueil, l'administration courante, le secrétariat et la comptabilité. Elle supporte aussi les activités de repas communautaire et d'accompagnement transport en réalisant certaines tâches opérationnelles.

### **AGENT(E) DE SOUTIEN:**

L'agent(e) de soutien collabore à l'équipe du Centre d'action bénévole dans la réalisation de sa mission. Il sera appelé à réaliser différentes tâches administratives et de soutien aux activités.

### **STATISTIQUES**

	Nombre d'employés	Nombre d'heures
Employés réguliers	7	5988.25
Employés subventionnés	4	2430
Total	10	8418.25



## Accueil et travail de bureau

### NOS RÉCEPTIONISTES :

- Alain Lamer
- Benoît Lamarche
- Diane Therrien
- Graham Meyer
- Kathy Deschenes
- Kevin Morin
- Pauline Blais
- Pauline Guay
- Suzanne Charbonneau
- Témoignage

### TÉMOIGNAGE :

*« Le bénévolat m'apporte le côté social, cela me fait sortir de la maison et j'ai bien ça. Je me sens très bien accueilli et soutenu par l'équipe du C.A.B. c'est aussi important » - un bénévole de réception. »*



### DESCRIPTION

La réception du Centre d'action bénévole est entièrement prise en charge par des bénévoles. En plus d'accueillir les visiteurs et de prendre les appels, les bénévoles à la réception apportent un support administratif essentiel aux activités bénévoles comme par exemple le dépannage et l'accompagnement transport.

### IMPLICATION BÉNÉVOLE

	<b>Nombre de bénévoles</b>	<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de services</b>
<b>Accueil et travail de bureau</b>	<b>14</b>	<b>1429.25</b>	<b>499</b>

### AUTRES IMPLICATIONS

Plusieurs autres bénévoles ont donné de leur temps pour le C.A.B. cette année. Que ce soit pour des rencontres de gestion de services, pour les AGA, pour des activités de financement ou même pour de simples travaux d'entretien, la vie du C.A.B. dépend aussi de tous ces petits coups de main.

### STATISTIQUES

	<b>Nombre de bénévoles</b>	<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de services</b>
<b>Rencontre gestion de services</b>	40	173.25	60
<b>Assemblée générale</b>	25	75	1
<b>Financement et autofinancement</b>	5	11	2
<b>Divers</b>	17	115.33	41
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>201.33</b>	<b>104</b>





# PARTENARIATS

## Notre orientation partenariat

En 2017, au moment de la réflexion stratégique que le C.A.B. a tenu, il a été identifié comme un aspect important de notre communauté que beaucoup d'acteurs travaillaient en silo.

Dans cette perspective, le C.A.B. s'est doté d'une orientation spécifiquement pour développer le partenariat, tant pour lui-même que de façon globale dans la communauté. Elle se formule comme suit :

**« ORIENTATION 3 : DÉVELOPPER UN RÉSEAU DE PROCHES PARTENAIRES ».**

Depuis, le C.A.B. a été très actif à ce niveau. Nous vous présentons donc un bilan de cet aspect de l'intervention du C.A.B. qui est parfois méconnu.



## Description des activités

### **TABLE DE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE COWANSVILLE**

La Table de développement des communautés de Cowansville est une Table qui regroupe plusieurs acteurs intersectoriels qui ont à cœur le développement, principalement social, du pôle de Cowansville. Principal lieu de concertation du territoire, le C.A.B. y joue un rôle important qui se décline ainsi :

- Membre du comité de coordination : cette année est la première année où la Table s'est dotée d'un comité de coordination pour optimiser son action et assurer sa pérennité. Le C.A.B. a été le principal instigateur de ce comité.
- Sous-comités : afin de réaliser des actions collectives touchant les principaux enjeux qu'elle avait identifiés, la Table s'est dotée de différents sous-comités dans lesquels le C.A.B. a joué un rôle actif. Les deux principaux comités sont le Comité sécurité alimentaire et le Comité capital social.
- Assemblée citoyenne : la Table a comme projet la mise en place d'une première assemblée citoyenne à Cowansville. Le C.A.B. est porteur du comité organisateur.

**CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE DE BROME-MISSISQUOI**  
**(CDC)**

La CDC est le regroupement des organismes communautaires de Brome-Missisquoi. Sa mission est d'assurer la participation du milieu communautaire au développement social de la région. Agissant, après une courte pause, au conseil d'administration pour une 4<sup>e</sup> année, le C.A.B. a aussi été un leader au sein de ce regroupement. En plus des rencontres régulières de CA, le C.A.B. a agi dans les dossiers suivants :

- Sous-comité ressources humaines
- Sous-comité gouvernance
- Réseau de développement de la communauté territoriale de Brome-Missisquoi : le C.A.B. a été l'un des principaux leaders de l'adoption de l'expérimentation d'un nouveau modèle de fonctionnement entre les acteurs de Brome-Missisquoi. Le tout dans le but que les organisations travaillent mieux ensemble, moins en silo.



# SOUTIEN AUX ORGANISMES

Le développement progressif de notre service aux organismes nous a amené de plus en plus à travailler avec les autres organismes de notre territoire. Plus de 16 partenaires ont été soutenus en lien avec le bénévolat.

## Partenariat en lien avec les activités

Au-delà des actions ayant pour but de faciliter la concertation plus globale, le C.A.B. voulait aussi améliorer ses relations partenariales de ses propres activités bénévoles. Cela s'est traduit principalement avec son volet sécurité alimentaire. Une douzaine d'organismes ont été partenaires de ce volet de notre action.

Il est prévu de poursuivre le développement de nos liens avec les partenaires en lien avec nos autres activités.





## STATISTIQUES

	<b>Nombre de bénévoles</b>	<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	<b>Nombre d'activités</b>
<b>Concertation/collaboration avec le milieu</b>	<b>7</b>	<b>111.50</b>	<b>93</b>

## COMPILATION DES STATISTIQUES DU VOLET ORGANISME

	<b>Nombre de bénévoles</b>	<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	<b>Nombre d'activités / services</b>
<b>Gouvernance</b>	<b>26</b>	<b>285.25</b>	<b>29</b>
<b>Accueil et travail de bureau</b>	<b>14</b>	<b>1429.25</b>	<b>499</b>
<b>Autres implications</b>	<b>87</b>	<b>201.33</b>	<b>104</b>
<b>Partenariat</b>	<b>7</b>	<b>111.50</b>	<b>93</b>
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>2027.33</b>	<b>725</b>

# Bilan du développement de l'action bénévole

## INTRODUCTION

La mission de base d'un Centre d'action bénévole étant de promouvoir et développer l'action bénévole, ce bilan vise donc à rendre compte d'activités primordiales pour le C.A.B.. En ce sens, ce bilan présentera les actions en lien avec les volets suivants :



# DEVELOPPEMENT DE L'ACTION BENEVOLE ET COMMUNAUTAIRE

## Promotion de l'action bénévole

Figure 1-Une des activités de la semaine d'action bénévole, conférence « Oser le bénévolat » de Léopold Thibeault, bénévole Chevalier de Colomb et responsable Cursillo-Cowansville, le 12 avril 2019. Lieu : Chalet de la Plage

### **DESCRIPTION**

La promotion de l'action bénévole 2019-2020 a commencé en force avec une conférence de presse pour souligner la semaine de l'action bénévole du 7 avril au 13 avril 2019. Plusieurs activités tout au long de cette semaine ont été réalisées, les voici:

- Conférence de presse pour présenter les activités du C.A.B. pendant la semaine de l'action bénévole.
- Des capsules des bénévoles impliqués dans les différents services du Centre d'action bénévole ont été diffusés sur le réseau social Facebook.
- Des journées porte-ouvertes pour la visite du Centre d'action bénévole
- Conférence « Oser le bénévolat » donnée par Léopold Thibeault



- La promotion de l'action bénévole a été principalement faite sur le site web du Centre d'action bénévole et sur le réseau social Facebook. De plus, le Centre d'action bénévole a installé un kiosque de promotion aux événements suivants :
- Fête de la Plage en juin 2019
- Townshippers en septembre 2019

En janvier 2019, un de nos membres, Richard Bessette, a eu une idée pour nous aider à promouvoir l'action bénévole et le Centre d'action bénévole. Son projet est de préparer de la soupe afin de faire la promotion dans les différents événements de Cowansville. Le 5 février, un article dans la Voix de l'Est a été diffusé sur la page Facebook du Centre d'action bénévole.



En février 2020, un événement marquant de l'histoire et majeur a déstabilisé le monde entier : la pandémie du Covid-19. Le 14 mars 2020, l'état d'urgence sanitaire est déclaré au Québec. Le Québec en entier se retrouve en confinement pour éviter la propagation du coronavirus et pour éviter l'engorgement dans le système de santé. Les différentes pandémies de l'histoire montrent que l'action bénévole a été importante pour la communauté. Le 26 mars 2020, la plateforme jebenevole.ca a été mise en évidence par le point de presse du Premier Ministre Québec, François Legault.







## **BONS COUPS**

Les capsules des bénévoles impliqués dans les différentes activités du Centre d'action bénévole diffusées sur la page Facebook a aidé à la promotion et à la reconnaissance des bénévoles. Également, la coordonnatrice aux bénévoles, employé à ce moment, avait de bonnes connaissances et compétences en communication. De plus, l'embauche d'une agente de soutien ayant des compétences en infographie a aidé à augmenter la qualité des images de nos affiches publicitaires. La combinaison des deux ressources employées, ont amélioré la qualité de nos communications externes et du site web du C.A.B..

Les articles sur le bénévolat publiés au début de l'année financière permet de stimuler le recrutement des bénévoles et de promouvoir l'expertise en bénévolat de notre organisme.

La crise de la Covid-19 a permis à la plateforme jebenevole.ca de se faire connaître par le grand public, grâce au point de presse du Premier Ministre, François Legault, le 26 mars 2020.

Cette promotion a fait exploser l'offre bénévole de 2 bénévoles par semaine à une dizaine bénévole par jour pendant la période du confinement.



### **DÉFIS RENCONTRÉS**

Le départ de la coordonnatrice aux bénévoles par intérim, Marie-Thérèse Abogo, en juin 2019 et le départ de la coordonnatrice aux bénévoles, Isabelle Grégoire à la fin octobre 2019 a fait partie des défis généralisés durant l'année 2019-2020. Durant la période de juin à octobre, le minimum a été fait par rapport à la promotion de l'action bénévole. Par exemple, quelques offres-bénévoles en lien avec les services du Centre d'action bénévoles ont été diffusés sur la page Facebook.

Le logiciel Cabsys a démontré certaines limites quant à l'enregistrement des activités de communication et à l'évaluation effective de l'implication des bénévoles.

### **APPRENTISSAGES / AJUSTEMENTS SUGGÉRÉS**

Il sera important de poursuivre les efforts de communication pour les années à venir. Cela se traduira par la production d'un plan de communication structuré et par l'intensification des activités de la semaine d'action bénévole. Différentes activités de communication sont prévues dans les prochaines années dont les activités suivantes :

- Promotion dans les événements existants externes,
- Promotion dans les activités existantes internes,
- Escouade d'ambassadeurs,



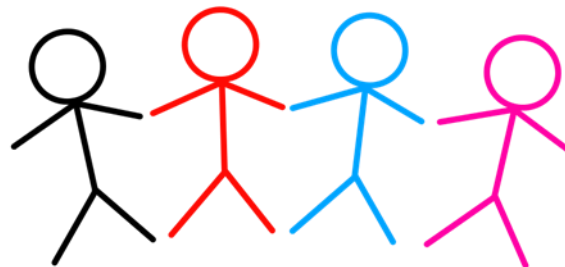
- Formations
- Campagne publicitaire,
- Promotion dans les tables de concertations,
- Tournée de promotion de l'offre de service de l'organisme

Une amélioration de l'enregistrement des activités de communication dans le logiciel Cabsys est à prévoir dans toutes les activités au C.A.B. autant dans le volet de la coordonnatrice aux activités et aux bénévoles.

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE**

- 4 bénévoles différents
- Ont réalisé 52 activités

Pour un total de 32 heures de bénévolat





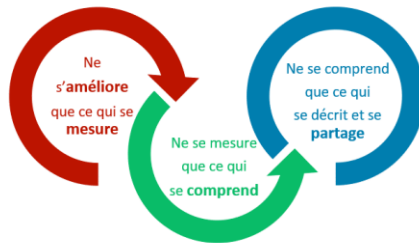
## Soutien aux bénévoles

Figure 2-Richard Bessette, initiateur du projet de la soupe populaire itinérante accompagné de Dimka Bélec, directeur général du Centre d'action bénévole de Cowansville

### **DESCRIPTION**

Le soutien aux bénévoles est fait tout au long de leur implication et par l'entremise des suivis individuels. 86 bénévoles ont été accueillis et orientés au C.A.B. cette année, et 38 suivis ont été faits auprès de ces derniers. Les suivis de l'année se sont faits soit au moment des suivis d'intégration, soit au moment des suivis annuels des bénévoles.

Les suivis effectués avec les bénévoles permettent une reconnaissance de leur bénévolat. Ces suivis contribuent à améliorer leur bien-être dans leurs activités bénévoles aussi bien que dans leurs tâches de bénévolat qu'au niveau émotionnel.



## Amélioration en continue

Le C.A.B. travaille constamment à améliorer la reconnaissance de nos bénévoles. Cela peut se faire à travers les activités (souper de Noël) et/ou encore en améliorant les pratiques de travail.

### FORMATION

La formation est un service important pour nos membres. Celle-ci a pour fonction d'améliorer les pratiques de travail mais aussi, à soutenir les bénévoles dans leur activité et à développer une plus grande expertise dans leurs activités.

### PROJET

Plusieurs nouveaux projets ont émergés durant l'année 2019-2020 et nous avons offerts le service d'accompagnement des projets suivants :

- Cuisine collective
- Étude de marché sur les comportements en lien avec les mets préparés
- Carrefour d'aide en sécurité alimentaire
- Soupe populaire itinérante

Les activités sociales font parties du soutien aux bénévoles. Ces activités permettent aux bénévoles de socialiser entre eux dans un environnement différent que les lieux de bénévolat. Cet aspect est à développer dans les

prochaines années futures. En somme, l'activité de la sortie à la cabane à sucre est grandement appréciée de tous.

### **BONS COUPS**

En avril 2019, la sortie à la Cabane à sucre à l'Érablière Bernard est une activité appréciée par les bénévoles.

Le C.A.B. a accompagné des bénévoles pour l'initiation des cuisines collective. Une formation a été donnée en juin avec la contribution du sous-comité de sécurité alimentaire de Cowansville.



Le 5 décembre 2019, le repas communautaire a reçu la visite de l'équipe de la députée d'Isabelle Charest. L'équipe a donné un coup de main aux membres de l'équipe du repas communautaire dans le cadre du repas de Noël annuel.

Le 9 décembre 2019, les membres de l'équipe de dépannage alimentaire a fait connaître le service à la députée Isabelle Charest et son équipe.

La thématique du Souper de Noël 2019 (Les années 50) a attiré un large nombre de bénévoles et a été appréciée par les bénévoles. La Mairesse Madame Sylvie Beauregard et Madame Maryse Dubois, membre de l'équipe de la députée Isabelle Charest, ont été présentes à la soirée et elles ont fait un discours de reconnaissance publique pour la précieuse contribution de nos bénévoles. De plus, un message-vidéo de la députée Isabelle Charest a été diffusé pour remercier les bénévoles de leur implication. L'animation et la

remise des cadeaux à tous les bénévoles (cadeaux commandités) ont été grandement appréciés.

Une formation sur le sujet de la santé mentale a été donnée par Tim Wisdom, directeur générale de l'Éveil, le 12 février 2020. Une vingtaine de bénévoles ont participé à l'événement.

La crise de la Covid-19 nous a permis d'améliorer le processus d'arrimage des bénévoles. Une banque de bénévoles est née grâce à cette crise. En février 2020, il y avait une réflexion pour ce genre de processus. La crise Covid-19 a accéléré le processus pour permettre une meilleure efficacité d'arrimage des bénévoles aux besoins de la communauté. Un formulaire de question a été élaboré et un logiciel avec tous les noms des bénévoles qui ont offerts leur service durant la crise ont été enregistrés avec leurs intérêts.

Des ressources bénévoles ont aidés à faire les retours d'appels lors du confinement imposés par le coronavirus.

Le télétravail durant la crise Covid-19 a permis d'améliorer plus rapidement des logiciels ou des questionnaires en lien avec le processus d'implication des bénévoles.



### **DÉFIS RENCONTRÉS**

Le départ de la coordonnatrice aux bénévoles par intérim, Marie-Thérèse Abogo, en juin 2019 et le départ de la coordonnatrice aux bénévoles, Isabelle Grégoire à la fin octobre 2019 a fait partie des défis généralisés durant l'année

2019-2020. Durant la période de juin à octobre, le minimum a été fait par rapport au soutien des bénévoles. Les rencontres d'orientation ont été faites pour l'embauche de nouveaux bénévoles pour les services du dépannage alimentaire et pour le repas communautaire.

Les activités de soutien ont repris lors de l'arrivée de la nouvelle coordonnatrice aux activités Nathalia Guerrero Velez et de la nouvelle coordonnatrice aux bénévoles Joanne Blanchard en janvier 2020. Un des défis de cette transition est la problématique de la dilution des informations à communiquer aux nouveaux bénévoles lors du processus d'orientation et du processus d'accueil.

Pour l'accompagnement des bénévoles pour les nouveaux projets, ceux-ci ont été mis sur pause par les différentes transitions vécues durant l'année tels que les départs d'employés. Moins de bénévoles ont été orientés durant les mois de juin jusqu'au mois de décembre 2019. Comparativement à l'année financières 2018-2019, il y a moins de bénévoles qui ont eu un suivis durant l'année 2019-2020. De plus, la crise du coronavirus a mise sur pause plusieurs projets dont la soupe populaire itinérante.

Un autre défi qui revient souvent au niveau de la reconnaissance est l'aspect de l'importance de la personnalisation de cette dernière.





Effectivement, selon chacun des bénévoles, la vision de la reconnaissance pertinente peut différer. Nous essayons de satisfaire l'ensemble des bénévoles en tenant compte de leurs observations, cependant les ressources limitées que nous possédons ne nous permet pas d'atteindre le niveau de reconnaissance souhaitée par chaque bénévole.

Le volet formation n'a pas évolué durant l'année 2019-2020. Les différentes formations qui devaient être mise en vigueur cette année n'ont pas vu le jour. Les plans de formations individualisés pour les bénévoles n'a pas été développé.

Pendant le confinement de la crise de la Covid-19, l'offre de bénévole a monté en flèche. Une seule personne ne pouvait faire tous les retours d'appels. Le télétravail durant le confinement entraîne ses effets négatifs tel que la communication entre les employés et les bénévoles.

### **APPRENTISSAGES / AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉS**

La mise en place d'une banque de bénévoles, autre que le logiciel Cabsys, aide à l'efficacité d'arrimage des bénévoles (avant la crise et pendant la crise).

Pour améliorer l'accompagnement de nouveaux projets, un processus d'accompagnement serait à développer pour mieux aider les bénévoles dans

leurs projets que ce soit pour les ressources humaines, les ressources matérielles et les ressources financières.

La formation des bénévoles fait partie aussi de la reconnaissance car elle permet d'augmenter les connaissances et les compétences des bénévoles dans leurs activités. Idéalement, des plans de formations individualisés pour chaque bénévole seraient un objectif à viser pour les prochaines années.

### **TÉMOIGNAGES**

*« Oui (je me sens soutenue par le C.A.B.), parce que si j'ai des difficultés comme j'en avais au début avec les papiers, On va m'aider à les remplir tout de suite.... » - Pauline Giard, bénévole au transport.*

*« Le support c'est très bien, puis le personnel est en or, ça fait que je me sens très bien accueillie ici puis bien soutenue aussi » - Pauline Blais, bénévole à la réception.*

*« On se sent dans une famille, on se sent accueilli... moi je me suis sentie bien...je me suis sentie comme un être humain... je me suis sentie appréciée, valorisée... » - Cynthia Beaupré.*

## **IMPLICATION BÉNÉVOLE**

- 163 bénévoles ont participé
- À 200 activités
- Pour un total de 331 heures de bénévolat

## **Soutien aux organismes**

### **DESCRIPTION**

Le soutien aux organismes a été peu nombreux cette année. Quelques offres de bénévolats pour les autres organismes ont été publiées sur nos réseaux sociaux en janvier 2020.

### **BONS COUPS**

Arrimage des bénévoles plus efficaces grâce à la banque de bénévoles émises pendant la crise.

La crise a accéléré la mise en place de nos processus. Grâce à la banque de bénévoles, ceci a amélioré le référencement des bénévoles pour les besoins de la communauté pendant le confinement de la crise du coronavirus.

### **DÉFIS RENCONTRÉS**

La plateforme [lebenevole.ca](http://lebenevole.ca) a supprimé la liste d'organismes que nous avons aidés avant la crise de la Covid-19.



### **APPRENTISSAGES / AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉS**

L'élaboration d'une liste des organismes partenaires et de référencement (Microsoft Access) seraient d'un grand secours. La création de cette liste des organismes qui ressemble sensiblement à la banque de bénévoles permettrait d'enregistrer les besoins des organismes pour chacune de leurs activités nécessitant des bénévoles.

La création d'un questionnaire et/ou d'un gabarit afin de bien prendre en considération les besoins des organismes afin d'arrimer « la bonne personne à la bonne place » que ce soit pour les activités du C.A.B. ou les activités bénévoles dans la communauté.



# STATISTIQUES

## COMPILATION DES STATISTIQUES DU VOLET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE

	Nombre d'activités	Nombre de bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de personnes rejointes
<b>Activités de promotion</b>	11	4	32	-	125000
<b>Outils de promotion (infolettres)</b>	<sup>2</sup> 583**	3	20.5	-	<sup>3</sup> 21667
<b>Activités de reconnaissance</b>	7	2	24	59	-
<b>Activités sociales</b>	1	-	-	29	-
<b>Accueil / orientation</b>	95	86	65.92	-	-
<b>Formation : organisation</b>	1	1	16	-	-
<b>Formation : activité</b>	11	23	96.50	-	-
<b>Accompagnement de projet</b>	23	15	119	-	-
<b>Suivis de bénévoles</b>	47	38	33.50	-	-
<b>Total</b>	<b>779</b>	<b>172</b>	<b>407.42</b>	<b>88</b>	<b>346667</b>

1 Ce chiffre inclut une approximation des personnes rejointes par les médias locaux.

2 Toutes les publications faites sur le site web et réseaux sociaux autant sur la promotion du bénévolat et la promotion des services données par le CAB.

3 Nombre personnes totales qui ont vu les publications sur le réseau social Facebook durant l'année 2019-2020



# Bilan des activités

## INTRODUCTION

La mission de base d'un Centre d'action bénévole étant de promouvoir et développer l'action bénévole, ce bilan vise donc à rendre compte d'activités très importantes pour le C.A.B.. En effet, le développement de l'action bénévole passe aussi par le soutien direct à des bénévoles qui rendent des services aux citoyens de la communauté. En ce sens, ce bilan présentera les actions en lien avec le volet suivant :

# SOUTIEN À LA COMMUNAUTE

## Services aux individus+

L'année 2019-2020 a été marquée par des changements dans le poste de coordination aux activités du C.A.B.. Des efforts ont été faits pour améliorer les services offerts par le C.A.B. ainsi que pour dynamiser les relations entre les bénévoles et les différents équipes.

## Accompagnement transport

### TÉMOIGNAGES

« J'ai toujours travaillé avec des personnes âgées et j'aime ça. Le bénévolat m'apporte beaucoup dans le passé j'ai reçu de l'aide à cause de la maladie, maintenant je redonne au suivant en m'impliquant dans le l'accompagnement transport. Cela en vaut vraiment la peine » - un bénévole au transport.



### DESCRIPTION

Le transport permet aux personnes âgées de 65 ans et plus n'ayant pas recours à un véhicule et/ou de la famille et/ou d'un proche aidant pour les accompagner à leurs rendez-vous médicaux et d'aide aux courses. Le bénévole accompagne la personne de son domicile à l'endroit du rendez-vous et il

demeure avec elle jusqu'au retour à la maison. Un coût est chargé pour assurer les frais de ce service.

### **BONS COUPS**



En août 2019, une réflexion stratégique a été menée avec l'équipe ayant comme objectif de créer un espace d'échange et d'identifier des points importants dans le processus d'amélioration continue de l'activité. Le résultat : la réaffirmation des principes partagés par tous sur l'aspect fondamental de l'activité (bien-être du bénévole, bien-être du bénéficiaire, flexibilité, principe du juste de prix, ne pas engendrer le coût supplémentaire pour le C.A.B., simplicité).

Les bénévoles du transport médical ont exprimé leur disponibilité et intérêt à faire plus de transport pour le volet aide aux courses et ils aimeraient voir un élargissement de leur clientèle. Ce sont des objectifs retenus pour la période 2020-2021.

Grâce aux efforts de notre adjointe administrative, nous avons obtenu un permis de stationnement du CIUSSS de Sherbrooke qui donne à nos bénéficiaires un rabais de la moitié prix sur le stationnement.







### **DÉFIS RENCONTRÉS**

Parmi les défis rencontrés, nous avons observé que le mois de février et d'août sont des périodes plus tranquilles où la demande baisse considérablement.

Nous avons des clients qui habitent à Sutton; pour les bénévoles de Cowansville la distance est longue et pour les bénéficiaires le service est coûteux. Nous allons entamer une discussion avec le C.A.B. de Sutton pour développer un partenariat qui permettrait aux bénévoles de Sutton de faire le transport médical pour ces personnes.

Le départ de la coordonnatrice aux bénévoles n'a pas permis de développer le volet formation pour l'activité. Maintenant que l'équipe est complète, ce point constitue un objectif pour la période suivante.

### **APPRENTISSAGES / AJUSTEMENTS SUGGÉRÉS**

- Évaluer et développer un système pour élargir la clientèle;
- Établir un meilleur système de priorisation; mise à jour à faire du formulaire (à la réception) pour la répartition équitable des transports entre les bénévoles;
- Projet de recensement des cas refusés à mettre en place;
- Développer un partenariat avec le C.A.B. de Sutton;

- Formation en santé mentale ainsi que « Principes de transfert sécuritaire » (techniques pour aider à embarquer un bénéficiaire dans l'auto sans se blesser) à organiser;
- Clarifier l'encadrement pour le service aux commissions.

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE**

	<b>Nombre bénévoles</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de bénéficiaires</b>	<b>Nombre de services</b>
<b>Aide aux courses</b>	6	91,17	4	38
<b>Transport médical</b>	16	2879,53	124	720
<b>Organisation</b>	2	30,5	N/A	20
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>3001,2</b>	<b>128</b>	<b>778</b>

## **Carrefour d'information aux aînés**



### **DESCRIPTION**

Le Carrefour d'information pour les aînés s'adresse aux personnes ayant 50 ans et plus. Les personnes peuvent consulter pour plusieurs raisons, telle que pour le questionnement sur la santé (appareil auditif et/ou aide visuelle, défiance physique, plaintes en matières de services de santé et services

sociaux), sur l'habitation (adaptation de domicile, allocation-logement, habitations à loyer modique, refus de location pour discrimination, résiliation de bail par le locataire), maintien à domicile (revenus de retraite, questions par rapport aux impôts, droit d'accès des grands-parents à leurs petits-enfants, contrat d'arrangement préalable de services funéraires, préparer ou modifier un testament, etc.).

### **BONS COUPS**

Notre mode de fonctionnement, axé sur l'autonomie des bénévoles, permet la continuité du service. Beaucoup des bénéficiaires apprécient de se faire expliquer des choses et de se faire guider pour des démarches au gouvernement qui leur cause du stress.



### **DÉFIS RENCONTRÉS**

Le principal défi rencontré, c'est le peu de demandes que nous recevons. Cela ne veut pas dire que les besoins ne sont pas réels, mais plutôt que nous devons faire la promotion de ce programme, lequel est peu connu par nos partenaires.



### **APPRENTISSAGES / AJUSTEMENTS SUGGÉRÉS**

- Établir une stratégie de promotion de l'activité pour augmenter la clientèle;
- Augmenter le nombre de bénévoles pour répondre aux besoins;
- Développer des formations pour les nouveaux bénévoles et les bénévoles actifs.

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE**

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
CIA: activité	6	22	16	23
CIA: organisation	4	38.75	N/A	20
Total	10	60.75	16	43

# Dépannage alimentaire



## TÉMOIGNAGES

*« Moi-même j'ai déjà eu à aller dans une banque alimentaire à un moment de ma vie. Je sais c'est quoi avoir des grandes besoins et c'est pour cela que j'aime venir ici et donner de mon temps. Nous travaillons très fort à la banque alimentaire et ce que nous faisons aide beaucoup de personnes de notre communauté. Nous sommes une équipe de tonnerre! »  
une bénévole du dépannage.*



## DESCRIPTION

Le dépannage alimentaire est un service qui s'adresse à toutes les personnes qui ont des difficultés financières à se procurer de la nourriture. Le service fonctionne par rendez-vous et la distribution des paniers se fait à chaque mardi tout au long de l'année. Une équipe de bénévoles, avec l'accompagnement de la coordonnatrice aux activités, assure l'approvisionnement, l'entreposage, l'assemblage et la distribution de paniers. En moyenne, 480 paniers sont distribués à chaque mois à des personnes seules, familles monoparentales, entre autres.



## **BONS COUPS**

Une réflexion stratégique a été menée en 2019. De cette réflexion est né un comité de travail pour structurer le volet sécurité alimentaire, lequel a été nommé le Carrefour d'aide en sécurité alimentaire (CASA). Un comité de coordination pour CASA a été formé, composé de 6 bénévoles (communication, approvisionnement, distribution, cuisine collective, transformation, financement).

Ce processus d'amélioration continue a aussi apporté des changements dans la façon de distribuer les denrées au dépannage alimentaire (ex. : changement de la disposition des tables pour permettre aux bénéficiaires de choisir leurs aliments, réfléchir à l'endroit où les intervenants peuvent entrer en contact avec les bénéficiaires, etc.)

La présence des intervenants des organismes comme la Cellule, L'Éveil, le Sac-à-Mots a continué et un intervenant de l'ACEF a intégré l'équipe en septembre 2019.

Nous avons aussi établi un partenariat avec l'Éveil pour aider leur clientèle à avoir accès à la banque alimentaire.



Pendant la période 2019-2020, nous avons participé à la Table de sécurité alimentaire de Brome-Missisquoi, ainsi qu'au comité en sécurité alimentaire de Cowansville. Nous avons aussi participé au projet anti-gaspillage.

En décembre 2019, la députée Isabelle Charest et son équipe sont venus à la banque alimentaire pour rencontrer les bénévoles et aider à l'assemblage de paniers pendant quelques heures.

### **DÉFIS RENCONTRÉS**

- L'activité de transformation alimentaire s'est terminée en septembre;
- La nouvelle structure du Carrefour d'aide en sécurité alimentaire (CASA) demande beaucoup d'implication, et un besoin de bénévoles stratégiques;
- Perte de certains intervenants sur place ACEF, Sac-à-Mots, Maison des jeunes et Horizon pour elle; il y a une certaine confusion sur le rôle des intervenants;
- Augmentation du coût de location des locaux utilisés par le dépannage alimentaire;
- Malgré son importance stratégique et son service à la communauté, la banque alimentaire n'a pas de financement et continue d'être une activité déficitaire pour le C.A.B.; elle est aussi une activité qui demande un temps de gestion très important pour la coordonnatrice aux activités, en détriment d'autres services du C.A.B.;





- Dès le début de la crise sanitaire (Covid-19), une réorganisation du service s'est imposée, déterminée par les normes de sécurité et de prévention mandatés par la santé publique. Ce changement dans le fonctionnement fut très abrupt et difficile pour les bénévoles de la banque alimentaire, mais ensemble ils ont relevé le défi et ils ont répondu aux besoins criants de la communauté pendant la crise.

### **APPRENTISSAGES / AJUSTEMENTS SUGGÉRÉS**

- Le guide de référence de l'activité doit être finalisé;
- Étant donné que la banque alimentaire est déficitaire, il est primordial qu'elle cesse de payer un loyer; un déménagement de l'activité dans les locaux du C.A.B. est prévu une fois que les travaux de rénovations du garage seront complétés.







### **IMPLICATION BÉNÉVOLE**

	<b>Nombre bénévoles</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de bénéficiaires</b>	<b>Nombre de services</b>
<b>Sécurité alimentaire : dépannage hebdo</b>	n/a	n/a	317	2019
<b>Sécurité alimentaire: organisation</b>	19	2869.50	N/A	301
<b>Sécurité alimentaire: transformation</b>	6	281	---	49
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>3150.5</b>	<b>317</b>	<b>2345</b>



## Repas communautaire

### TÉMOIGNAGE

*« Nous faisons du bénévolat car on aime rendre service, faire des rencontres avec le monde et partager de bons moments avec une belle équipe. Je préfère du bénévolat en groupe. C'est le fun d'être dans une équipe, on apprend de nouvelles choses. C'est valorisant de travailler dans une bonne équipe, on est bien accueilli »  
- une bénévole du repas communautaire.*

### DESCRIPTION

Le repas communautaire a pour mission de briser l'isolation des personnes âgées et de leur permettre de créer des liens relationnels. Le repas communautaire est servi à chaque jeudi, à partir de la deuxième semaine de septembre jusqu'à la fin du mois de mai. L'équipe du repas communautaire est entièrement bénévole. Le repas est servi le midi et celui-ci comprend une soupe, un repas principal et un dessert pour la modique somme de 6\$.

### BONS COUPS



Une réflexion stratégique de l'activité a été menée en juin 2019. Nous avons la chance de compter sur une équipe très efficace qui prépare, en moyenne, soixante-dix repas à chaque semaine, en plus des repas congelés qui sont vendus.



Les bénévoles du repas veulent continuer leur activité, que ce soit à l'Église ou ailleurs (si besoin éventuel de changement de locaux). Le repas communautaire est très populaire! La députée Lyne Bessette a visité le repas à deux reprises cette année!

### **DÉFIS RENCONTRÉS**

- Augmentation des coûts des locaux utilisés par le repas communautaire;
- Rotation de bénévoles au repas communautaire, instabilité;
- Diminution de la clientèle;
- Recrutement des bénévoles pour des postes spécifiques (tels que lavage de la vaisselle ou ramassage des tables à la fin de l'activité).

### **APPRENTISSAGES / AJUSTEMENTS SUGGÉRÉS**

Pour la période 2020-2021 il est prévu de faire de la promotion pour augmenter la clientèle ainsi que de la promotion pour rechercher des nouveaux bénévoles. Le processus de fidélisation des bénévoles doit être consolidé.



## IMPLICATION BÉNÉVOLE

	<b>Nombre bénévoles</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de bénéficiaires</b>	<b>Nombre de services</b>
<b>Repas communautaire</b>	27	2146.90	1940	134
<b>Total</b>	27	2146.90	1940	134





## Service d'aide aux impôts

### **DESCRIPTION**

Le service impôt s'adresse aux personnes et aux familles à faible revenu. Les personnes qui ont droit à ce service doivent rencontrer les critères d'admissibilité du Programme des bénévoles de Revenu Canada. La clinique d'impôt fonctionne à l'année. Pendant la saison des impôts, les inscriptions pour un rendez-vous pour les impôts débutent à la fin février et se terminent à la fin avril.

### **BONS COUPS**

Une réflexion stratégique a été faite dans une perspective d'amélioration continue du service. Ce processus a permis de corroborer les principes partagés par les bénévoles : s'adapter à la clientèle, travail d'équipe, cohésion, rigueur, confidentialité.



Les actions de promotion de l'activité ont été plus grandes que les années précédentes; en conséquence, il a eu une augmentation de rapports d'impôts faits.

L'informatisation du document d'inscription a été implanté mais non-obligatoire.



### **DÉFIS RENCONTRÉS**

- Évaluer si l'on peut faire des rapports d'impôts pour les gens qui se présentent sans rendez-vous
- Développer les compétences des bénévoles versus les impôts
- Arrêt des activités à cause de la crise Covid-19



### **APPRENTISSAGES / AJUSTEMENTS SUGGÉRÉS**

- Revoir la prise des rendez-vous et les inscriptions pour inclure l'aspect sans rendez-vous
- Augmenter la publicité
- Réfléchir à un service à domicile

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE**

	<b>Nombre bénévoles</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de bénéficiaires</b>	<b>Nombre de services</b>
<b>Impôts</b>	18	657.5	289	*550
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>657.5</b>	<b>289</b>	<b>*550</b>

Étant donné que l'année financière se termine au milieu de la période d'impôt, le nombre de services a été estimé en fonction des années 2019 et 2020.

## Visites d'amitié



### TÉMOIGNAGES

*« Beaucoup de bonheur, les bénéficiaires se confient beaucoup aux bénévoles. C'est un engagement social et communautaire; chaque rayon de soleil qu'on peut apporter aux autres ne peut que nous réchauffer nous-mêmes» - une bénévole aux visites d'amitié.*

### DESCRIPTION

Le service des visites d'amitié a pour mission d'offrir un service pour les personnes qui se sentent seules et qui aimeraient socialiser avec un bénévole. Les visites d'amitié visent à créer un lien d'amitié entre le demandeur et le bénévole afin de briser l'isolement.

### BONS COUPS

La présence d'une coordonnatrice aux bénévoles dès janvier 2020 a permis de trouver des nouveaux bénévoles.



À cause de la crise sanitaire de la Covid-19, les visites d'amitié ont été transformées en téléphones d'amitié.

Deux nouveaux bénévoles se sont joints à l'équipe des téléphones d'amitié.

### **DÉFIS RENCONTRÉS**

Seulement deux jumelages ont été fait durant l'année et ce fut durant les mois janvier et février



### **APPRENTISSAGES / AJUSTEMENTS SUGGÉRÉS**

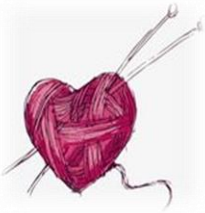
Pour la période 2020-2021 une stratégie de promotion sera mise en place, tant pour la diffusion du service que pour la recherche des bénévoles.

### **IMPLICATION BÉNÉVOLE**

	<b>Nombre bénévoles</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de bénéficiaires</b>	<b>Nombre de services</b>
<b>Visites d'amitié: activité</b>	7	524	7	198
<b>Visites d'amitié: organisation</b>	2	61.42	n/a	53
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>585.42</b>	<b>7</b>	<b>251</b>







## Autres activités

### DESCRIPTION

Plusieurs activités affiliées au C.A.B., portées par des bénévoles, se déroulent au sein de la communauté. On retrouve :

- le tricot
- Fête de la plage...
- le bone-building
- les ateliers informatiques
- le groupe de marche –Randonnée urbaine
- Cuisine collective (mai-juin avant CASA)- bénéficiaires du dépannage alimentaire (1 activité a été faite)
- le jardin du C.A.B.



### IMPLICATION BÉNÉVOLE

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services	
<b>Autres activités</b>	26	2470	-	136	
<b>Total</b>	<b>26</b>		-	<b>136</b>	





**COMPILATION DES STATISTIQUES DU VOLET ACTIVITÉS BÉNÉVOLES**

	<b>Nombre bénévoles</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de bénéficiaires</b>	<b>Nombre de services</b>
<b>Accompagnement transport</b>	24	3001.2	128	778
<b>Carrefour d'information aux aînés</b>	10	60.75	16	43
<b>Dépannage alimentaire</b>	25	3150.5	317	2345
<b>Repas communautaire</b>	27	2149.90	1940	134
<b>Service d'aide aux impôts</b>	18	657.5	289	550
<b>Visites d'amitié</b>	9	585.42	7	251
<b>Autres activités</b>	26	2470	--	136
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>12 075.27</b>	<b>2695</b>	<b>4237</b>

**COMPILATION DES STATISTIQUES DE TOUS LES VOLETS DU C.A.B.**

<b>Volet</b>	<b>Nombre d'activités</b>	<b>Nombre de bénévoles</b>	<b>Heures de bénévolat</b>	<b>Nombre de bénéficiaires</b>	<b>Nombre de personnes rejointes</b>
<b>Organisme</b>	725	90	2 027.33	-	-
<b>Développement de l'action bénévole</b>	779	172	407.42	88	21 207
<b>Activités bénévoles</b>	4237	139	12 075.27	2695	-
<b>Total</b>	<b>5741</b>	<b>401</b>	<b>14510.02</b>	<b>2783</b>	<b>21 207</b>

\*Il est à noter que les différentes personnes mentionnées peuvent avoir été en lien avec plusieurs activités donc additionné à plusieurs reprises.

# REMERCIEMENTS

*Nous tenons à remercier chaleureusement tous nos bénévoles d'être toujours si dévoués qui partagent leurs habiletés et leurs disponibilités au service de notre communauté. Comme nous le savons, les besoins sont toujours grandissants, particulièrement avec les circonstances actuelles. Nous sommes fiers de pouvoir compter sur un si grand nombre de citoyens engagés et ces dévouements méritent amplement d'être reconnus.*

*Nous ne pourrions exister sans l'appui financier et moral de nos donateurs, nos collaborateurs ainsi que les marchands de la région qui contribuent si généreusement. Le Centre d'action bénévole de Cowansville et communauté vous est reconnaissant pour votre participation et votre soutien tout au long de l'année.*

*De plus, nous souhaitons dire un merci particulier aux élus de la Ville de Cowansville qui croient à notre mission et nous appuient depuis de nombreuses années.*

## Bailleurs de fonds



---

## Donateurs

- Ann-Marie Gauthier
  - Banque alimentaire du Québec
  - Bone building
  - Boulangerie La Mie Bretonne
  - C.P. Desjardins de Brome Missisquoi
  - C.I.U.S.S.S. de L'Estrie
  - Chevaliers de Colomb
  - CIBC
  - DOYLE
  - Église Emmanuel Unie
  - Fleetspec
  - IGA - Daigneault
  - Ministre Isabelle Charest -
  - Keurig Canada
  - K.D.C.
  - L'Atelier de Récup
  - La Grande Guignolée des Médias
  - Le Knowlton Pub
  - Liquipicerie
  - Lyne Bessette - Députée
  - Pharmacie Jean Coutu
  - Plaisirs Tabous
  - Pub Cowansville
  - Randonnées urbaines
  - Savonnerie Blanchou
  - Subway
  - Super C
  - Sybilla Hesse
  - Théâtre Des Tournesols
  - Tigre Géant
  - Ville de Cowansville
  - Wal-Mart
- Et tous les nombreux donateurs privés et anonymes



## Partenaires ET Collaborateurs

- A.P.H.P.C.R.
  - ACEF
  - Action-Plus
  - AFEAS
  - Au Diapason
  - Brome-Missisquoi
  - C.A.B. de Bedford
  - C.A.B. de Farnham
  - C.A.B. de Granby
  - Carrefour jeunesse emploi
  - CDC de Brome-Missisquoi
  - Cellule Jeunes et familles
  - Centre d'accueil de Cowansville
  - Centre Femmes des Cantons
  - Chambre de commerce de
  - Chevaliers de Colomb
  - Club des Lions de Cowansville
  - Les Écoles primaires
  - Espace-vivant / Living Room
  - Horizon pour Elle
  - Justice alternative
  - Les Filles d'Isabelle
  - Maison des jeunes
  - Massey-Vanier High school
  - OMH
  - Polyvalente Massey-Vanier
  - REFAC
  - Résidences pour aînés
  - Société canadienne du Cancer
  - SOS Dépannage Moisson Granby
  - Studio de photographie Nala
  - Sûreté du Québec
  - Ville de Cowansville
  - Yamaska Literacy Council
- 

## Organismes de soutien

- Centre local d'emploi
- C.I.U.S.S.S de L'Estrie
- Église Emmanuel Unie
- Fédération des Centres d'action bénévole du Québec (F.C.A.B.Q.)
- Regroupement des Centres d'action bénévole de la Montérégie (R.C.A.B.M)

**Merci!**

