

Centre d'action bénévole de Cowansville

Bilan des activités bénévoles

2018-2019

1. 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 CAB. 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 :

- Champs d'action 2 : soutien à la communauté
 - o Services aux individus

2. Accompagnement transport

a. 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.

b. 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 médicale 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.

c. Bons coups

Nous recevons beaucoup de compliments de la part des bénéficiaires qui qualifient notre service de personnalisé. Nous réussissons à répondre à presque toutes les demandes de transport. Les bénévoles sont très dévoués au bien-être des bénéficiaires. Le nombre de bénévoles au transport a augmenté.

d. Défis rencontrés

Nous souhaitons réussir à répondre à toutes les demandes car les hémodialyses monopolisent beaucoup de temps et de bénévoles. À certains moments, le nombre de transport diminue et les bénévoles veulent en faire plus.

e. Apprentissages / ajustements suggérés

L'établissement d'une liste de bénévoles intéressés qui transporterait seulement les cas de personne qui ont besoin d'hémodialyse pourrait être évalué. Réviser et redéfinir les besoins en transport dans la communauté afin de développer des stratégies pour mieux rejoindre la clientèle et de l'augmenter. Faire un plan de communication pour publiciser notre service.

f. Implication bénévole

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
Accompagnement transport: aide aux courses	4	114	5	42
Accompagnement transport: médical	15	7280	125	1331
Accompagnement transport: organisation	2	1	-	9
Total	21	7395	130	1382

3. Carrefour d'information aux aînés

a. 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.).

b. Bons coups

La fusion des services de l'impôt avec le CIA. L'autonomie du service. Les bénévoles offrent un service personnalisé aux bénéficiaires. Les bénévoles sont responsables et très autonomes.

c. Défis rencontrés

Le service Carrefour d'information aux aînés est méconnu de la population du territoire.

d. Apprentissages / ajustements suggérés

Faire connaître davantage le service à la communauté francophone et anglophone.

Faire de la publicité pour le service et faire des ententes de partenariat avec les organismes anglophones et francophones.

e. Implication bénévole

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
CIA: activité	6	15	10	15
CIA: organisation	1	12	-	14
Total	7	29	10	29

4. Dépannage alimentaire

a. Témoignages

« Faire du bénévolat nous permet de rencontrer des gens formidable. J'adore ce que je fais. Faire du bénévolat en équipe c'est un peu comme une famille, on s'attache aux personnes. Je fais du bénévolat pour aider les autres, donner de mon temps, c'est valorisant. Donner sans juger. C'est plaisant de travailler avec des gens qui ont le cœur à la bonne place. On est chanceux, on a une belle équipe. On se sent écouté par le personnel du CAB, on peut toujours aller les voir en cas de problème » - une bénévole du dépannage.

b. Description

Le dépannage alimentaire est un service qui s'adresse à toutes les personnes qui ont des difficultés financières et 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. Les bénévoles rencontrent environ quarante-cinq personnes à toutes les semaines pour les ménages suivants : personnes seules, familles monoparentales, familles biparentales.

c. Bons coups

Un système de priorisation a été mis en place afin de permettre à tous et chacun d'avoir accès à un panier au minimum 2 fois par mois. Ceci favorise une

meilleure rotation des bénéficiaires afin d'éliminer la feuille de rappel à la réception. En travaillant en partenariat avec la Cellule famille jeunesse de Brome-Missisquoi, nous avons laissé le dépannage d'urgence à cet organisme. Un guide du bénéficiaire a été rédigé en français et en anglais afin d'expliquer le fonctionnement du dépannage alimentaire à la clientèle du dépannage. Le comité du dépannage alimentaire a établi et rédigé des règles pour le bon fonctionnement du service en lien avec la mission et les valeurs du CAB. En partenariat avec le comité anti-gaspillage de la Table de sécurité alimentaire de Brome-Missisquoi, nous avons reçu durant l'été 2018 les légumes invendus des maraichers à proximité de Bedford et de Farnham de juin à octobre. Le dépannage alimentaire a offert un aide temporaire aux familles Nigériennes. L'organisme Moisson Granby offre maintenant le service de livraison aux différents organismes de la région.

d. Défis rencontrés

La difficulté pour le bénévole à la réception est de savoir si un bénéficiaire qui appelle entre le lundi et jeudi pour un rendez-vous a déjà eu un panier la semaine précédente. Le partage de locaux entre le service de dépannage alimentaire et le service du repas communautaire peut créer des frustrations de part et d'autres des bénévoles. La chaleur élevée durant la période estivale dans l'entrepôt peut altérer la conservation des aliments. De plus, les équipements de réfrigérations et de congélations font augmenter la température dans le local. L'organisme Moisson Granby fait les livraisons le mardi et le jeudi mais ces journées ne conviennent pas à notre logistique. Les nouveaux bénévoles admis au dépannage alimentaire sont souvent confrontés à des difficultés de compréhension vis-à-vis les bénéficiaires et à leurs propres préjugés. Le sentiment d'impuissance peut se manifester par différents comportements qui ne font pas partie des valeurs CAB et qui ne respectent pas les principes décidés en concertation avec la Table de développement de la communauté de Cowansville en octobre 2016.

e. Apprentissages / ajustements suggérés

La création d'un logiciel qui permettrait de savoir la dernière date que le bénéficiaire a reçu pourrait être mis en place à la réception pour faciliter la tâche des bénévoles.

Une politique et un code d'éthique de partage de locaux pourraient être mis en place pour faciliter la cohabitation entre les deux services. Il faudrait explorer les

possibilités pour climatiser l'entrepôt. Une amélioration du processus d'accueil du nouveau bénévole au dépannage alimentaire pour mieux faire comprendre les valeurs du CAB, les principes décidés en concertation puis les règlements et le code d'éthique au dépannage. Une formation sur la sensibilisation à la pauvreté sera importante pour déconstruire les préjugés afin de développer les compétences d'empathie et de professionnalisme.

f. Implication bénévole

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
Sécurité alimentaire: organisation	13	403	413	2199
Sécurité alimentaire: transformation	3	94	-	39
Total	16	497	413	2238

5. Repas communautaire

a. Témoignages

« Nous faisons du bénévolat car on aime rendre service, faire de rencontre avec le monde et de partager de bons moments avec une belle équipe. Je préfère du bénévolat en groupe. On retrouve des personnes avec qui on a déjà travaillé. Je fais du bénévolat au repas car c'est plus manuel. 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.

b. Description

Le repas communautaire a pour mission de briser l'isolement 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 100% bénévoles. Le repas est servi le midi et celui-ci comprend une soupe, un repas principal et un dessert pour la modique somme de 6\$.

c. Bons coups

Un nouveau poste a été créé, un responsable aux achats. Plusieurs nouveaux bénévoles se sont joints à l'équipe.

d. Défis rencontrés

Le partage de locaux entre le service de dépannage alimentaire et le service du repas communautaire peut créer des frustrations de part et d'autres des bénévoles. Il est difficile de trouver un chef de remplacement. Cette année, il y a eu une nette diminution des bénéficiaires présents au repas communautaire.

e. Apprentissages / ajustements suggérés

Le développement d'un logiciel pour la gestion d'inventaire pour planifier les repas et pour faciliter la gestion du budget. Le développement d'un logiciel avec toutes les recettes du repas communautaire qui déterminent les quantités d'aliments versus la quantité de bénéficiaires à servir. De plus, ce logiciel serait d'une bonne aide pour éviter les pertes de revenu et le gaspillage. Le développement d'une meilleure visibilité des repas congelés dans la communauté serait intéressant. Un meilleur arrimage pour le nouveau bénévole responsable des achats dans la définition du poste. Une politique et un code d'éthique de partage de locaux pourraient être mis en place pour faciliter la cohabitation entre les deux services.

f. Implication bénévole

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
Repas communautaire	30	2035	2311	33
Total	30	2035	2311	33

6. Service d'aide aux impôts

a. 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.

b. Bons coups

La fusion des services de l'impôt avec le CIA. Une personne responsable (agente de soutien) qui a pris en charge le service impôt : elle a fait les horaires et les

remplacements des bénévoles, elle a aidé aux inscriptions et aux remises si besoin, elle a fait le lien avec l'équipe de rédaction, elle a prévu les documents nécessaires au bon fonctionnement du service. Des affiches publicitaires ont été distribuées dans les lieux publics. Une publicité a été faite à la radio. L'équipe des bénévoles aux impôts ont répondu au besoin de faire les déclarations d'impôts pour les nouveaux arrivants (immigrés).

c. Défis rencontrés

Il y a eu plusieurs cas de faillites. Plusieurs personnes se présentent sans rendez-vous et ceci occasionne une congestion dans la salle d'attente. La présence de plusieurs bénéficiaires dans la salle d'attente à la réception fait en sorte qu'il y a beaucoup de bruit et c'est parfois difficile pour les bénévoles à la réception.

d. Apprentissages / ajustements suggérés

Pour la publicité pour les impôts, il serait important de mentionner que nous n'acceptons pas les faillites.

e. Implication bénévole

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
Impôts	15	885	684	1380
Total	15	885	684	1380

7. Visites d'amitié

a. Témoignages

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

b. 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.

c. Bons coups

Des affiches publicitaires ont été distribuées dans les lieux publics.

d. Défis rencontrés

Les bénéficiaires isolés sont difficile à rejoindre. Promouvoir le service et les critères d'admissibilités du service afin d'augmenter la clientèle.

e. Apprentissages / ajustements suggérés

Une plate-forme d'accès direct pour inscrire les heures des bénévoles, des commentaires et avoir une meilleure communication avec la responsable. Promouvoir en faisant de la publicité dans les journaux du service avec les critères d'admissibilité.

f. Implication bénévole

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
Visites d'amitié: activité	11	294	13	150
Visites d'amitié: organisation	1	35	-	18
Total	12	329	13	168

8. Autres activités

a. Description

Plusieurs activités affiliées au CAB, portées par des bénévoles, se déroulent en sein de la communauté. On retrouve :

- le jardin du CAB
- le tricot
- Fête de la plage
- le bone building
- les ateliers informatiques

b. Implication bénévole

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
Autres activités	27	2959	-	29
Total	27	2959	-	29

9. Compilation des statistiques

	Nombre bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de services
Accompagnement transport	21	7395	130	1382
Carrefour d'information aux aînés	7	29	10	29
Dépannage alimentaire	16	497	413	2238
Repas communautaire	30	2035	2311	33
Service d'aide aux impôts	15	885	684	1380
Visites d'amitié	12	329	13	168
Autres activités	27	2959	-	29
Total	128	14129	3561	5259