

**Centre d'action bénévole de Cowansville**  
**Bilan du développement de l'action bénévole**  
**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 primordiales pour le CAB. En ce sens, ce bilan présentera les actions en lien avec les volets suivants :

- Champs d'action 1 : développement de l'action bénévole et communautaire
  - o Promotion de l'action bénévole
  - o Soutien aux bénévoles
- Champs d'action 2 : soutien à la communauté
  - o Soutien aux organismes

## 2. Promotion de l'action bénévole



*Figure 1-Le CAB de Cowansville a participé à la promotion de l'emploi et du bénévolat lors de la visite des personnes immigrantes à Cowansville le 21 novembre 2018. Lieu : Chalet de la Plage. Organisme hôte : MRC Brome-Missisquoi*

### a. Description

L'action bénévole en 2018-2019 a été principalement promue par la création des outils de communication et de diffusion ayant permis le déploiement du bénévolat. Ce sont principalement la publication des articles de promotion du bénévolat systématisés hebdomadairement. Ainsi, une trentaine d'articles touchant directement le secteur du bénévolat ont été rédigés et diffusés dans l'infolettre du CAB via le site internet et retransmis sur la page Facebook. De plus, la promotion de l'action bénévole a été faite tout au long de l'année, notamment pendant les événements suivants :

- La semaine de l'action bénévole du 7 au 12 avril 2018 (soulignée l'année dernière par l'entremise de capsules explicatives sur Facebook à raison d'une capsule par jour)
- L'Opération Nez rouge de novembre à décembre 2018 (inscription des bénévoles et participation aux événements publics tels que conférence de presse, entrevues médiatiques, participation aux émissions télévisées)
- Fête de la plage en juin 2018 (kiosque d'information)
- Salon de l'emploi des immigrants (présentation des services du CAB+ petite allocution sur le bénévolat) en novembre 2018
- Évènement Place aux Jeunes du Carrefour Emploi Jeunesse (*speed-dating* des organismes communautaires) en novembre 2018 : activités de sensibilisation et de promotion du bénévolat auprès des futurs habitants/travailleurs de Cowansville et régions.

Le CAB de Cowansville a aussi bénéficié de la nouvelle plateforme en ligne JeBénévole.ca, lancée par la fédération des centres d'action bénévole (FCABQ), pour faire la promotion de plus d'une soixantaine de postes de bénévolat. Ceci a eu pour répercussion l'attraction d'une cible plus jeune de la population de l'Estrie et de la Montérégie (étudiants et travailleurs). La promotion des postes de bénévolat s'est faite également dans la presse (La Voix de l'Est, le Guide, Le plus, etc.), qui est le média de masse qui rejoint la population plus âgée (préretraités et retraités). Des commentaires rétroactifs positifs ont été reçus dans ce sens de la part des bénévoles appartenant à cette catégorie d'âge.

Le CAB de Cowansville a aussi assuré sa visibilité médiatique auprès des médias locaux par la publication d'articles stimulant le recrutement des bénévoles et promouvant l'expertise en bénévolat de notre organisme. Par exemple dans la Voix de l'est, l'article « Plus d'une centaine de bénévoles recherchés en Brome-Missisquoi » a été publié en mars 2019. Une revue de presse figure dans un dossier presse qui pourra être consulté dans ce sens.

Le CAB possède et a bonifié ses outils promotionnels comme des dépliants, des affiches publicitaires, et les cartes d'affaires des employés qui ont été développées et imprimées.

#### **b. Bons coups**

L'augmentation de l'effort de communication et de promotion est un bon coup pour cette année. La réflexion préalable et l'identification des principaux objectifs de communication nous permettront d'avancer plus efficacement.

Des efforts particuliers ont aussi été faits afin d'arrimer de nouveaux bénévoles plus jeunes et de maintenir (et même augmenter) l'intérêt du public-cible privilégié du CAB, les préretraités et le retraités.

#### **c. Défis rencontrés**

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 (hormis les heures travaillées).

**d. Apprentissages / ajustements suggérés**

Il sera important de poursuivre les efforts de communication pour l'année 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.

**e. Implication bénévole**

- 4 bénévoles différents
- Ont réalisé 52 activités
- Pour un total de 34 heures de bénévolat

**3. Soutien aux bénévoles**



*Figure 2-Les bénévoles Josée, Diane, et Paul au souper de Noël des bénévoles*

**a. Description**

Le soutien aux bénévoles est fait tout long de leur implication et par l'entremise des suivis individuels. 72 bénévoles ont été accueillis et orientés au CAB cette année, et 85 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.

De ce qui ressort des suivis effectués, les bénévoles laissent entendre qu'ils se sentent soutenus et accompagnés dans leur mission par l'équipe, tant au niveau administratif (aide à

l'élaboration et la mise en œuvre de projets citoyens, préparation de la documentation administrative, etc.), qu'émotionnel (écoute, gestion pacifique, remerciements, etc.).

Le CAB travaille aussi à améliorer la reconnaissance de nos bénévoles. Cela peut se faire à travers des activités (souper de Noël), par des outils (livre d'or) ou encore en améliorant nos pratiques de travail.

#### **b. Bons coups**

Le nouvel accompagnement du bénévole au sein de son processus d'implication est vraiment notre meilleur coup. Effectivement, en personnalisant notre entrevue d'orientation, en améliorant notre processus d'accueil et d'intégration et en développant des suivis aux bénévoles, nous avons grandement amélioré l'accompagnement global du bénévole et ainsi, nous l'espérons, son bonheur à faire du bénévolat.

La thématique du Souper de Noël 2018 (Noël Chic) a attiré un large nombre de bénévoles et a été appréciée par les bénévoles. L'animation (organisation des jeux de dessin, de culture générale et la danse) et la remise des cadeaux à tous les bénévoles (cadeaux commandités) ont été également favorables à l'estime du CAB par les bénévoles.

#### **c. Défis rencontrés**

Un 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.

L'évaluation des processus d'implication reste également un enjeu majeur car elle demande des ressources supplémentaires (humaines et peut-être budgétaires) et mobilise le temps des bénévoles qui déjà s'impliquent gratuitement. Il faudrait peut-être penser à stabiliser les précédents processus et rajouter des annexes aux politiques déjà existantes avant de procéder à une réelle évaluation des processus.

#### **d. Apprentissages / améliorations suggérés**

S'assurer de l'utilisation des meilleures pratiques mises en lumière entre autres par l'enquête que nous avons réalisée cette année à différents niveaux de la gestion des bénévoles.

#### **e. Témoignages**

- « Oui (je me sens soutenue par le CAB), 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.

#### **f. Implication bénévole**

- 94 bénévoles ont participé
- À 180 activités
- Pour un total de 234 heures de bénévolat

### **4. Soutien aux organismes**

#### **a. Description**

Une vingtaine d'organismes ont été rencontrés et accompagnés individuellement et à distance dans le recrutement et le référencement des bénévoles. Le CAB offre également aux organismes de faire la vérification des antécédents judiciaires de leurs bénévoles. Une offre de services pour le soutien aux organismes sera finalisée sous peu et pourra être partagée.

#### **b. Bons coups**

L'augmentation importante de rencontres avec des partenaires en lien avec nos services aux organismes est un premier bon coup. La mise en place de jebenevole.ca est aussi à souligner.

#### **c. Défis rencontrés**

L'instauration de jebenevole.ca est un défi important car pour que l'outil soit utilisé à son plein potentiel, il est important qu'à la fois des organismes et des citoyens l'utilisent fréquemment.

#### **d. Apprentissages / améliorations suggérés**

Le CAB gagnerait à développer des partenariats plus solides avec des organismes comme Bénévoles d'Expertise, afin de profiter justement de leur expertise dans l'accompagnement plus soutenu des organismes.

## 5. Compilation des statistiques

	Nombre d'activités	Nombre de bénévoles	Heures de bénévolat	Nombre de bénéficiaires	Nombre de personnes rejointes
Activités de promotion	12	1	5	-	20 000*
Outils de promotion (infolettres)	48	1	26	-	551
Activités de reconnaissance	3	-	-	71	-
Activités sociales	1	-	-	37	-
Accueil / orientation	65	53	63	-	-
Formation : organisation	2	1	2	-	-
Formation : activité	17	6	53	-	-
Accompagnement de projet	9	8	31	-	-
Suivis de bénévoles	85	70	85	-	-
Total	234	142	268	108	20 551*

\*ce chiffre inclut une approximation des personnes rejointes par les médias locaux.