

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2020-2021

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DES MOULINS

En plus de donner un portrait du Centre, le présent rapport annuel vise à informer les membres de la communauté des différentes activités et réalisation de l'année en cours et de ce qui est projeté pour l'année suivante.
Bonne lecture !

Sommaire

Mot de la présidente	3
Mot de la directrice générale	4
Introduction	7
Organigramme	8
Conseil d'administration	9
Équipe de travail	10
Historique	11
Champ I : Développement de l'action bénévole	12
Promotion de l'action bénévole	14
Soutien aux bénévoles	17
Champ II : Soutien à la communauté	20
Service aux individus	21
Soutien aux organismes	32
Champ III : Gouvernance et vie associative	35



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Très chers bénévoles,

Que de bouleversements nous avons vécus au Centre d'action bénévole des Moulins en cette année de pandémie!

En première ligne, la direction et les employés ont dû faire preuve d'une grande souplesse, de collaboration et d'imagination pour s'adapter aux nouvelles mesures sanitaires prescrites par le ministère de la Santé. Je tiens à les remercier personnellement et au nom de tous les bénéficiaires et bénévoles. Vous êtes des personnes formidables, une équipe du tonnerre!

Conséquemment, toujours dans le respect des consignes, des bénévoles ont dû suspendre leurs activités de bénévolat; d'autres ont répondu à l'appel et se sont joints à nous de façon ponctuelle ou continue. Je laisse le soin à la directrice et aux responsables d'expliquer en détail les défis relevés au quotidien. Merci à vous, les bénévoles, qui faites la fierté de notre Centre par votre générosité et votre implication à rendre le monde meilleur!

Pour terminer, le conseil d'administration a souvent été sollicité pour prendre ou entériner des décisions rapidement : tantôt par téléphone, tantôt par réunion en zoom, tantôt en salle avec distanciation et masques, selon les directives du CISSS de Lanaudière. Je remercie sincèrement Line Baillargeon, Gérardine Gosselin, Geneviève Bastide, Pierre Serra, Marie-Sylvie Labrèche et Ronald Lehouillier. Votre support envers la direction, le personnel et les bénévoles est un atout précieux pour le rayonnement de notre Centre d'action bénévole des Moulins.

Ginette Potvin
Présidente du conseil d'administration



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Chers membres,

Quelle année inattendue nous venons de vivre. Que de changements, nouvelles façons de faire et surtout beaucoup d'adaptation nous ont permis de passer à travers cette pandémie. Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport d'activités 2020-2021. Nous espérons que son contenu contribuera à une meilleure connaissance de tout ce que nous faisons concernant nos services, nos activités, etc.

Avec le départ à la retraite de notre directrice adjointe, France Lefebvre en octobre dernier, nous avons embauché une nouvelle ressource humaine à raison de dix à quinze heures /semaine : Madame Claire Desbiens, consultante. Après plus de quinze années de service au CAB, nous avons dû mettre à pied Monsieur Michel Favreau, réceptionniste, à cause de la pandémie. Au début mars, Monsieur Steeve Deschênes, directeur adjoint par intérim, a laissé son poste et s'est trouvé un autre emploi.

Nos bureaux sont fermés à la population depuis le début de la pandémie. Nous avons dû adapter nos façons de faire pour tous les

services, confiner les bénévoles de plus de 70 ans, nous habituer à porter le masque et maintenir nos distances. La parade était difficile à suivre avec les consignes sanitaires qui changeaient constamment. Et que dire de la tenue des réunions du Conseil d'administration en ZOOM et toutes les autres rencontres des comités ou tables de concertation où nous siégeons.

En début d'année, toute l'équipe a mis la main à la pâte pour appeler les bénéficiaires de 65 ans et plus (près de 900 personnes au total) pour connaître leurs besoins et les reconforter dans le contexte actuel. Cette procédure permettait de déterminer ainsi à qui acheminer la demande pour un suivi adéquat. Suite à ces appels, une aide précieuse a été apportée sur le plan de l'alimentation, dans le cadre du « projet épicerie IGA » ce qui nous a permis de voir le fruit de la mise en place de ce service important. Ce projet a été rendu possible grâce à de nombreux contacts et une démarche ciblée tant au point de vue de la façon de faire que du soutien du CAB quant à l'organisation des services sur le

plan financier.

Des suivis réguliers auprès de bénéficiaires qui faisaient la demande pour le service d'épicerie étaient faits. Un jumelage avec un bénévole disponible se faisait par la suite. Des contacts réguliers avec la bannière IGA pour les commandes se faisaient par notre collaborateur.

Nous avons dû cesser le service des visites d'amitié que nous avons remplacé par des appels d'amitié que font les bénévoles. La coordonnatrice s'est occupée de la distribution des listes à chacun d'entre nous:

- Par la suite, un suivi a été fait suite aux besoins en appels d'amitié demandés auprès des bénéficiaires et bénévoles afin de leur expliquer la démarche;
- Un jumelage bénéficiaires/bénévoles a finalement été formé permettant de répondre au service demandé;
- Un suivi régulier pour demandes particulières faisait également partie du quotidien;
- Des références ont également été faites au besoin.

Pour ce qui est de l'accompagnement médical, les bénévoles étaient bien au fait des consignes à suivre expliquées par la coordonnatrice. Ils ne devaient pas prendre de bénéficiaires s'ils suspectaient un cas de covid-19. La coordonnatrice leur

distribuait le matériel sanitaire. Quant aux bénéficiaires, lors de la prise du rendez-vous un premier filtrage était fait à savoir si ces gens n'avaient pas voyagé dernièrement et/ou n'étaient pas entrés en contact avec quelqu'un qui a voyagé ou présenté eux-mêmes des symptômes. La réceptionniste s'assurait également de les informer des consignes. Ils devaient également porter le matériel sanitaire.

Je veux vous parler du recrutement. Le 23 mars 2020, le CAB a reçu 90 appels de gens qui voulaient s'impliquer bénévolement. Quand le premier ministre a incité les gens qui voulaient aider à s'inscrire sur la plateforme «Je bénévole.ca», nous avons reçu près de 400 demandes. Je dois vous dire que j'étais en panique pour faire le suivi et passer les futures entrevues.

Le personnel du CAB s'est mobilisé afin de répondre adéquatement aux besoins des bénéficiaires de la MRC Les Moulins dans le contexte de la pandémie, avec une équipe restreinte de bénévoles. Chacun a mis la main à la pâte indépendamment de ses tâches habituelles pour faire en sorte que les services soient maintenus. Nous roulions avec un effectif de 6 employés/temps plein sur place, en respectant la consigne de distanciation sociale.

Tout compte fait, cette période quoique très laborieuse s'est très bien déroulée. Nous avons été à même d'apprécier le support de chacun(e), ainsi que le calme

et la volonté d'aider dans un contexte de coopération malgré la distanciation mais dans un climat de proximité. Cette situation nous a permis de considérer la disponibilité et la valeur de chacun(e).

Je remercie les membres du conseil d'administration qui ont su s'adapter et prendre les décisions appropriées à la situation. Encore une fois, ils m'ont accordé leur confiance, m'ont soutenue dans mes décisions et ma gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

Un merci tout spécial à l'équipe qui m'a apporté sa très grande collaboration, qui a tenu le cap et n'a jamais baissé les bras. BRAVO!

JE TIENS À SOULIGNER LE MERVEILLEUX TRAVAIL DE NOS BÉNÉVOLES! Merci pour le beau geste bénévole que vous posez auprès de nos bénéficiaires. Vous leur apportez votre soutien et du réconfort. Merci pour votre grand cœur et votre bienveillante générosité. Avec la période de pandémie, ils ont besoin de vous plus que jamais et je sais que vous serez là pour eux. J'ai hâte que nous puissions tous nous revoir en personne, ça fait plus d'un an que je ne vous ai pas vus, il y a de nouveaux bénévoles que je ne connais pas.

*Je vous souhaite un bel été
Louise Auger, Directrice générale*

INTRODUCTION

Le Centre d'action bénévole des Moulins, carrefour de l'action bénévole et de l'entraide communautaire est un organisme sans but lucratif qui coordonne les activités de nombreux bénévoles qui travaillent au mieux-être des membres de leur communauté.

MISSION

Promouvoir et développer l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine en favorisant un espace d'engagement bénévole autour des enjeux (sociocommunautaire-humanitaire) qui concernent la population de son territoire.

OBJECTIFS

- Promouvoir le développement de l'action bénévole et communautaire dans la MRC des Moulins.
- Favoriser le développement et l'exécution des programmes de services donnés par des bénévoles pour répondre aux besoins de la communauté.
- Sensibiliser les membres aux besoins du milieu et promouvoir des programmes d'intérêt commun aux membres de la corporation.
- Collaborer, soutenir et se concerter avec les organismes bénévoles et communautaires du milieu.
- Donner un support aux personnes désireuses de s'impliquer dans l'action bénévole.
- Favoriser le développement personnel des membres.

CHAMPS D'ACTION DU CADRE DE RÉFÉRENCE

01 CHAMP D'ACTION 1
Développement de l'action bénévole

- . Promotion de l'action bénévole
- . Soutien aux bénévoles

02 CHAMP D'ACTION 2
Soutien à la communauté

- . Service aux individus
- . Soutien aux organismes

03 CHAMP D'ACTION 3
Gouvernance et vie associative



NOS HEURES D'OUVERTURE

TERRITOIRE COUVERT MRC LES MOULINS

Du lundi au jeudi

de 8h30 à 12h00
13h30 à 17h00

Le vendredi

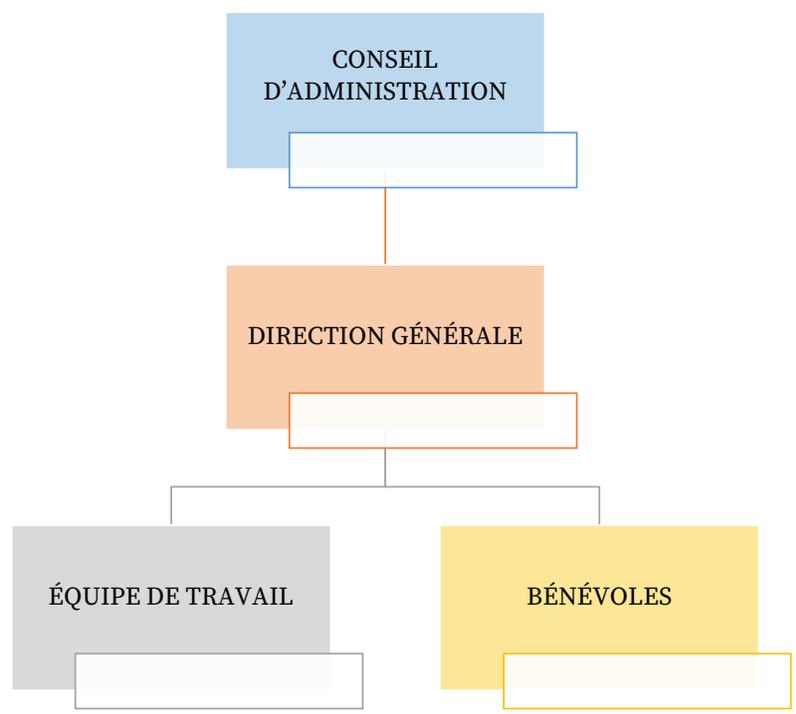
de 8h30 à 13h00

* 50 semaines par année,

* fermé pour la période des fêtes.



ORGANIGRAMME





MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1- Ginette Potvin | Présidente |
| 2- Pierre Serra | Vice président |
| 3- Line Baillargeon | Secrétaire |
| 4- Gérardine Gosselin | Trésorière |
| 5- Ronald Lehoullier | Administrateur |
| Marie-Sylvie Labrèche | Administratrice |
| Geneviève Bastide | Administratrice |

L'ÉQUIPE



Louise Auger
Directrice générale



France Lefebvre
Directrice adjointe



Ginette Terroux
*Coordonnatrice aux visites
d'amitié*



Lyse Hammarrenger
*Coordonnatrice
à l'accompagnement médical*



Denis Vincent
Technicien à la comptabilité



Rénine Bien-Aimé
Réceptionniste



Samia Khemiri
*Agente de communication
et de promotion*



Steve Deschênes
Directeur adjoint par intérim



Claire Desbiens
Consultante



HISTORIQUE

Voici la petite histoire du Centre d'action bénévole des Moulins.

Le Centre compte déjà 40 années d'existence.

En 1974, il y a eu formation d'un groupe pour l'implantation du CLSC Lamater, suivi en 1975 de la formation du premier comité de bénévoles dont l'objectif était la promotion du bénévolat. Par la suite, en 1977 c'est la formation du comité provisoire et l'organisme obtient son incorporation le 2 avril 1980 sous le nom de « l'Amicale des bénévoles de Lamater ». Depuis cette même année, le CAB a souligné les anniversaires d'incorporation.

En 1983, le Centre reçoit sa première subvention à titre d'organisme en maintien à domicile du Ministère de la Santé et des Services sociaux. En novembre, le conseil d'administration procède à l'embauche de Louise Auger, coordonnatrice.

En 1986, notre raison sociale est changée pour « Action bénévole des Moulins » et en 1988, Madame Louise Auger devient Directrice générale du Centre, poste qu'elle occupe encore.

En 1992, le Centre fait une demande d'affiliation à la Fédération des centres d'action bénévole du Québec et obtient sa reconnaissance comme Centre d'action bénévole des Moulins.

En 1993, changement de la raison sociale pour Centre d'action bénévole des Moulins.

Le 20 juin 2001, à la suite de quelques déménagements, le Centre devient propriétaire de sa propre maison. Rêve devenu réalité, l'inauguration a lieu le 24 novembre 2001. En 2015, le CAB souligne ses 35 années d'incorporation lors de la soirée reconnaissance des bénévoles au mois d'avril dans le cadre de la semaine de l'action bénévole.

En 2017, Le CAB s'est doté d'un répertoire des occasions de bénévolat pour permettre aux organismes de recruter des bénévoles et aux citoyens de trouver des offres de bénévolat selon leurs goûts et leurs intérêts.

En 2018, le centre a souligné le 35e anniversaire de travail de Louise Auger, directrice générale.

Avril 2020 - La pandémie COVID 19 est venue chambouler la fin de l'année fiscale du CAB des Moulins qui se termine le 31 mars. Les mesures de confinement édictées par

le gouvernement en réponse à la pandémie ont posé un défi de taille pour le CAB et pour toutes les organisations, publiques et privées, petites et grandes.

Octobre 2020- La retraite de France directrice adjointe,

L'équipe du CAB des Moulins, ainsi que les membres du conseil d'administration ont souligné le départ à la retraite de Madame **France Lefebvre**, directrice adjointe, après 23 ans de contribution et d'engagement au sein de l'organisme.

Bien sûr, au fil des ans, de nombreux projets, de nombreux programmes ont vu le jour. Ces activités et la passion qui anime tous les bénévoles, permanents et contractuels, ont fait du Centre une référence dans son milieu. Les membres du conseil d'administration, les bénévoles et le personnel forment une grande famille. Le Centre favorise une ambiance chaleureuse et conviviale.



CHAMP I

DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Le bénévolat, une activité gratuite et non rémunérée, librement et volontairement choisie, est le moyen par excellence qui permet de favoriser le développement personnel et collectif, en vue d'accroître la présence d'une conscience sociale pour la prise en charge du milieu par le milieu. Ainsi lorsque le bénévole agit, il induit des impacts positifs tant pour lui-même que pour sa collectivité.

Impacts individuels

La singularité du geste bénévole vient d'une volonté individuelle, portée par l'entraide envers autrui, ce qui procure au bénévole un puissant sentiment de satisfaction. Le bénévole s'engage pour une cause en laquelle il croit parce qu'avant tout, celle-ci fait vibrer en lui une corde sensible et trouve écho à ses valeurs, à ses attentes et à ses besoins. C'est pourquoi l'action bénévole est une réalisation personnelle qui a plusieurs retombées positives pour le bénévole engagé. Ainsi, l'action bénévole :

- Procure au bénévole un sentiment de bien-être et de valorisation ainsi qu'une meilleure qualité de vie;
- Permet à chaque citoyen de jouer un rôle dans sa communauté et d'en être un acteur à part entière;
- Améliore la santé globale du bénévole par la réduction du taux de dépression et des maladies cardiovasculaires tout en réduisant le stress et l'anxiété;

- Permet au bénévole de développer ses compétences personnelles, d'acquérir de nouvelles expériences de travail, de partager ses différentes expertises et d'assumer de nouvelles responsabilités;
- Contribue à briser l'isolement des bénévoles en favorisant leur intégration et leur inclusion au sein de la communauté.

Impacts collectifs

Chaque geste effectué par les 2.5 millions de bénévoles actifs au Québec constitue un nombre de 310 000 heures d'engagement et un mouvement qui produit des externalités qui bénéficient à l'ensemble de la collectivité. L'action bénévole est un puissant moteur d'innovation sociale et de changements sociaux. Elle contribue inéluctablement à :

- Développer nos communautés;
- Renforcer le tissu social par la cohésion des groupes;
- Mettre en place des mouvements sociaux tels que les OBNL et les coopératives qui offrent une gamme inestimable de services pour répondre aux besoins de la population (ex. : Accompagnement médical, soutien scolaire, popote roulante, aide aux personnes âgées en perte d'autonomie, lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, opération de nettoyage de quartier, plantation de nouveaux arbres, etc.);
- Réunir des forces et des idées mobilisatrices pour défendre des causes

et des valeurs communes qui améliorent la qualité de vie des personnes, ce qui permet de favoriser le développement personnel et collectif, en vue d'accroître la présence d'une conscience sociale pour la prise en charge du milieu par le milieu. Ainsi lorsque le bénévole agit, il induit des impacts positifs tant pour lui-même que pour sa collectivité.



1 PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

a- Semaine de l'action bénévole

La semaine de l'action bénévole avait lieu du 19 au 25 avril 2020. Le thème était : «**BÉNÉVOLAT, C'EST CHIC !**».

Nous avons décidé de relancer notre activité « Partenaires au Cœur de l'Action Bénévole des Moulins » après une longue absence. Mais compte tenu de la propagation de la COVID-19, toutes les activités prévues pendant la Semaine de l'action bénévole ont été annulées :

- Annulation de notre activité Partenaires au Cœur de l'Action Bénévole des Moulins

- Annulation de la conférence de presse qui était prévue pour le vendredi 17 avril 2020

- Annulation du souper et de la soirée reconnaissance du 40e anniversaire du CAB des Moulins prévus le vendredi 24 avril 2020.



Une parution dans la «La Revue Terrebonne» pour remercier les bénévoles de la MRC Les Moulins.

b- Journée internationale des bénévoles - Noël

Activité locale

Cette année, notre souper annuel du temps des fêtes pour souligner la dix-neuvième édition de la JOURNÉE INTERNATIONALE DES BÉNÉVOLES n'a pas eu lieu. Le souper était remplacé par des cartes cadeaux d'une valeur de 25\$ et des cartes de souhaits signées qui ont été distribuées aux bénévoles.



Également, un message de remerciement était publié dans le Journal «La Revue de Terrebonne»

Activité régionale

La Table de promotion du bénévolat Lanaudière (TPBL) a su s'adapter à la situation pandémique en soulignant autrement la Journée internationale des bénévoles :

- Un message audio préparé par les membres de la Table de promotion du bénévolat Lanaudière a été diffusé sur les ondes de Radio CFNJ 99,1 et 88,9 pour remercier les bénévoles de Lanaudière !

- ENTREVUE TÉLÉ à TVRM – (La Télévision régionale des Moulins): La présidente de la Table de promotion du bénévolat Lanaudière (TPBL), Marie-Noëlle Guédon était en ondes pour parler de la TPBL et des activités entourant la Journée internationale des bénévoles.

Noël :

Nous avons distribué des boîtes surprises aux résidents de la résidence le Manoir de la Rive, remplies de beaux messages signés par nos bénévoles et notre équipe de travail afin de briser l'isolement dû au confinement.





Le Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ)

Sous le thème « Merci d'illuminer nos vies ! », le Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ) a souligné la journée internationale des bénévoles, par la tenue de divers événements et activités:

- Illumination de la tour du Stade olympique de Montréal ainsi que les Chutes du Niagara en bleu, vert et blanc.
- (Concours) Rallye virtuel - À la découverte d'un vaste réseau
- Un outil de remerciement gratuit mis en place pour les organismes



Prix Hommage Bénévolat Québec: Le Cab a été l'un des portes-parole pour le PHBQ 2021 pour en faire la promotion. La documentation a été envoyée aux organismes, aux villes et autres.



2 SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES

a- Accueil

Le Centre est le carrefour de l'action bénévole dans son milieu. Il encourage l'action bénévole comme un moyen et comme une ressource à la réponse de certains besoins de la communauté visant l'amélioration de sa qualité de vie.

Le Centre se doit de faire respecter les limites des responsabilités du bénévole au niveau de sa disponibilité, de ses goûts et intérêts et de ses compétences, afin d'éviter une démobilisation ou un effritement de cette ressource indispensable à la qualité du tissu social d'une communauté. Comme la MRC Les Moulins est un territoire-dortoir : les gens vivent ici, mais travaillent à Montréal et à Laval où ils achètent les produits qu'ils consomment, ils connaissent peu les services. Le recrutement et la rétention des bénévoles plus jeunes posent un problème.

b- Recrutement

Répertoire des occasions de bénévolat

Ce comité a été mis sur pied à l'automne 2015, le Centre d'entraide de Mascouche, le Parrainage civique Lanaudière et un organisateur communautaire du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière. Plusieurs alternatives ont été explorées, mais le comité a plutôt choisi de commencer par un répertoire des besoins en bénévolat pour la MRC Les Moulins.

C'est alors que les villes de Terrebonne et de Mascouche se joignent au projet, et que le Centre d'action bénévole confirme qu'il en devient le porteur.

C'est finalement le 26 avril 2017 que le répertoire sera lancé sur le web du CAB, grâce à la contribution des membres du comité.



Consulte le
Répertoire des occasions de bénévolat
www.cabdesmoulins.org/occasions-de-benevolat/



Après quatre ans de fonctionnement, nous comptons une centaine d'offres que les organismes ont inscrites sur notre site internet.

Nous référons plusieurs personnes qui veulent s'impliquer bénévolement sur le site en leur expliquant le fonctionnement et nous aidons les organismes qui veulent s'inscrire.

Nous référons également des jeunes des écoles secondaires qui doivent donner quelques heures de leur temps dans les organismes du territoire.

Le recrutement de nos bénévoles se fait de diverses façons :

• **Jebenevole.ca**

• Par les rencontres avec les organismes lors des réunions des différentes tables de concertation.

• Par la publicité régulière dans les journaux locaux.



- Par la distribution de dépliants du CAB.
- Par les rencontres de bénévoles.
- Lors des sessions de formation.
- Par les bénévoles.
- Par le panneau électronique de la Ville de Terrebonne.
- Par notre site internet et notre page Facebook.
- Par le bouche à oreille

Exceptionnellement, l'année 2020-2021, peu de temps après le début de la pandémie (mars 2020), de nouveaux bénévoles se sont manifestés via Jebénévole.ca et Facebook. Des gens qui avaient perdu leur emploi de façon temporaire ou permanente, d'autres qui étaient simplement touchés par la vulnérabilité soudaine dans laquelle étaient plongés nombre de concitoyens. Seulement le lundi 23 mars 2020, nous avons reçu 90 appels de gens qui voulaient aider, dont beaucoup d'enseignants.

Peu de temps après, le Premier ministre François Legault a invité les Québécois

souhaitant aider à s'inscrire sur la plateforme Jebénévole.ca. Plus de 400 Moulinois s'y sont inscrits. Nous avons travaillé avec le Chez-Nous du Communautaire afin de tenter de trouver des occasions de bénévolat au plus grand nombre.

Un an plus tard, la situation s'est plutôt stabilisée. Toutefois, d'un autre côté, un nouveau souffle sur le bénévolat s'est installé. De plus en plus de personnes vont vouloir s'impliquer à long terme. La crise a changé le portrait du bénévolat.

Orientation

L'orientation des bénévoles vers les organismes du milieu se fait selon leur motivation, leurs intérêts et leur potentiel par:

- Communication téléphonique.
- Références et informations sur les organismes communautaires de la MRC.
- Liste des organismes communautaires de la MRC Les Moulins.
- Notre site internet.
- Par courriel
- Par Facebook

Suivi et encadrement

Le suivi et l'encadrement des bénévoles se font en plusieurs étapes. Dans un premier temps, tous les bénévoles qui veulent s'impliquer au Centre d'action bénévole passent une entrevue individuelle. Par la suite, ils doivent se soumettre à la politique de filtrage et à la vérification des antécédents judiciaires. Ils doivent aussi adhérer aux politiques de fonctionnement de l'accompagnement médical et des visites d'amitié selon le service choisi. Lorsqu'ils sont acceptés par le CAB, ils signent un formulaire de code d'éthique et d'engagement à la confidentialité.

Par la suite, les nouveaux bénévoles sont assignés au service qu'ils ont choisi. Selon les services, la supervision et le suivi se font par des réunions ou des appels téléphoniques réguliers. La direction en rencontre certains pour une évaluation lorsque des problèmes se présentent.

Nos stratégies déployées sur Facebook

Notre but en tant qu'organisme est de se démarquer et non pas d'avoir le plus de «j'aime» ou de partage. Le CAB des Moulins a une mission à accomplir et nous devons sensibiliser les gens à cet effet.

CHAMP II

SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ





1 SERVICES AUX INDIVIDUS

Accueil - références - information - appels téléphoniques

Chaque année le Centre reçoit environ 20 000 appels. Notre équipe est en mesure d'accueillir les personnes chaleureusement et avec courtoisie. Nous prenons le temps d'écouter les gens pour les sécuriser et leur laisser la possibilité de ventiler lorsque le besoin se fait sentir. Nous leur donnons l'information pertinente et les référons aux bons endroits selon le besoin exprimé ou le service demandé.

a- Accompagnement médical

Afin que ce service soit le plus efficace possible, différentes tâches y sont rattachées : recevoir, évaluer, répartir, entrer les demandes, compiler les fiches,

assurer le suivi, recruter et rencontrer les bénévoles, évaluer la pertinence des ententes de services, faire de l'écoute et de la référence.

Cette dernière année avec la pandémie, le service d'accompagnement médical a dû se réajuster dans sa façon de faire. En effet, avec les mesures sanitaires à respecter, les activités en lien avec l'accompagnement médical ont assurément changé. Nous devons en fait, fournir à chaque bénévole des produits tels que: masques, gants, désinfectant pour mains et voiture, chiffon. Ces produits sont renouvelés régulièrement à la demande des bénévoles. Donc des achats ont dû être effectués. De plus, nous avons équipé certaines voitures de «plexiglass» dépendamment du désir de chacun. La situation a fait en sorte

de s'assurer d'être vigilants et prévoyants de notre côté pour être certain qu'autant les bénévoles que les bénéficiaires ne manquent de rien. Il est à noter que devant cet imbroglio, notre personnel a dû également redoubler de prudence.

Pour ce qui est du côté de nos «effectifs», nous avons dû dans un premier temps, retirer les bénévoles de 70 ans et plus à la demande des autorités gouvernementales. De plus, certains bénévoles de moins de 70 ans ont fait le choix de se retirer également. De ce fait, nous avons dû composer avec un effectif restreint pour quelques mois. Cette situation n'est d'ailleurs pas revenue à la normale puisqu'un certain nombre de bénévoles sont encore absents.

Devant cet état de situation, nous avons été obligés de nous attarder uniquement aux demandes prioritaires pour quelque temps, notamment, les cas d'oncologie. De leur côté les demandes ont également diminué faisant face à de nombreuses annulations par les établissements de soins.

Conséquemment, notre position a été d'engager des bénévoles plus jeunes afin de pallier au manque de l'équipe actuelle et ce, afin de pouvoir répondre à la demande de façon prioritaire.

L'annonce faite par notre gouvernement sur « jebenevole.ca » nous a permis

de recruter une dizaine de nouveaux bénévoles. Ces derniers, pour la plupart, sont restés quelques mois seulement ayant d'autres engagements permanents.

Toutefois, nous sommes reconnaissants envers les bénévoles qui ont bien voulu mettre la main à la pâte dans cette période de mouvance. Peu à peu nos bénévoles réguliers sont revenus et avec la directive du gouvernement nous avons pu réintégrer les bénévoles de 70 ans et plus.

Les mesures sanitaires mises en place pour protéger nos bénévoles et nos bénéficiaires ont fait en sorte que les deux parties étaient en confiance. Tous ont été avisés des consignes à respecter et chacun devait signer un document faisant foi de leur acceptation des dites consignes. De plus, les bénéficiaires étaient avisés de prendre place à l'arrière dans le véhicule du (de la) bénévole.

Il est à noter que les bénévoles ont été avisés sur la façon de faire. En effet au moins 8 réunions ont eu lieu au CAB à des périodes différentes (jour/soir) pour respecter la distanciation. Ces réunions se voulaient des réunions d'information afin de sensibiliser nos bénévoles à de nouvelles pratiques de sécurité dans leur fonction.

Pour ce qui est des statistiques annuelles, une diminution évidente des transports était à prévoir cette dernière année en

lien avec la situation. Étant donné que nos bénévoles avaient comme mot d'ordre de n'entrer dans aucun établissement, l'arrivée de la saison froide a fait en sorte de toute évidence d'accorder aux bénévoles un aller-retour à la maison (les restos étant fermés).

Nous tenons à remercier grandement tous nos bénévoles qui, par leur patience, leur indulgence, leur compréhension, leur dévouement, leur générosité, ont bien voulu continuer à accommoder nos gens malgré tous les inconvénients et ce, pour le bon fonctionnement de notre organisme. Nous leur en sommes très reconnaissants.

En 2020-2021, la situation épidémiologique nous a mis face à une diminution du nombre de nos services rendus. En effet, nous comptons une diminution de 47% du nombre de personnes desservies ainsi qu'une diminution de l'ordre de 56% de services rendus. Les explications sont données dans les statistiques présentées plus bas. La diminution relative à la crise sanitaire a créé un impact direct sur nos services à la clientèle. On remarque d'ailleurs sur le tableau mensuel le nombre restreint de services rendus. Nous pouvons constater une sensible augmentation à tous les mois jusqu'en mars 2021. Le délestage y est pour beaucoup, les rendez-vous ayant été en partie annulés. Notons qu'à la fin de la période qui nous concerne, notre vitesse de croisière habituelle n'a pas encore été atteinte vu les circonstances.

Le service est offert aux clientèles suivantes :

Clientèle en soutien à domicile

Personnes en perte d'autonomie, temporaire ou permanente qui demeurent dans leur milieu de vie naturel. Ces clientèles de soutien à domicile sont les personnes âgées de 65 ans et plus, personnes handicapées, malades chroniques, les personnes en convalescence et les familles qui entourent ces clientèles. Nous comptons aussi des personnes plus jeunes, mais qui ont un profil gériatrique.

En 2020-2021, nous comptons une diminution de 46% de personnes desservies ainsi qu'une diminution de 60% du nombre de services rendus. Certaines demandes de transport de par leur profil plus lourd, ont dû être référées au transport adapté. Dans cette catégorie plus substantielle nous avons des demandes de transport pour la région de Montréal. Dans la foulée de cette dernière année avec le nombre restreint de bénévoles (70 ans et moins), nous avons assuré en priorité les demandes pour les traitements de radiothérapie qui se donnent à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont.

Clientèle vulnérable

Cette entente vise toute personne habitant la MRC Les Moulins qui est non couverte en matière de transport, pour l'accès au réseau de la santé et des services sociaux, publics et communautaires reconnu par le CISSSL.

Nous constatons une diminution de 55% du nombre de personnes, ainsi qu'une diminution de 22% de services. Ce service permet à une clientèle en traitement d'oncologie, qui est dans l'incapacité de payer, de pouvoir se déplacer vers les hôpitaux. Certains accompagnements se font sur une période de cinq jours par semaine pour une durée de 5 à 6 semaines vers des hôpitaux de Montréal.

Clientèle ententes de services

Entente Transport hébergement CISSSL.

Pour la période qui nous concerne, les ententes sont principalement en recherche cardio ainsi que la curatelle publique.

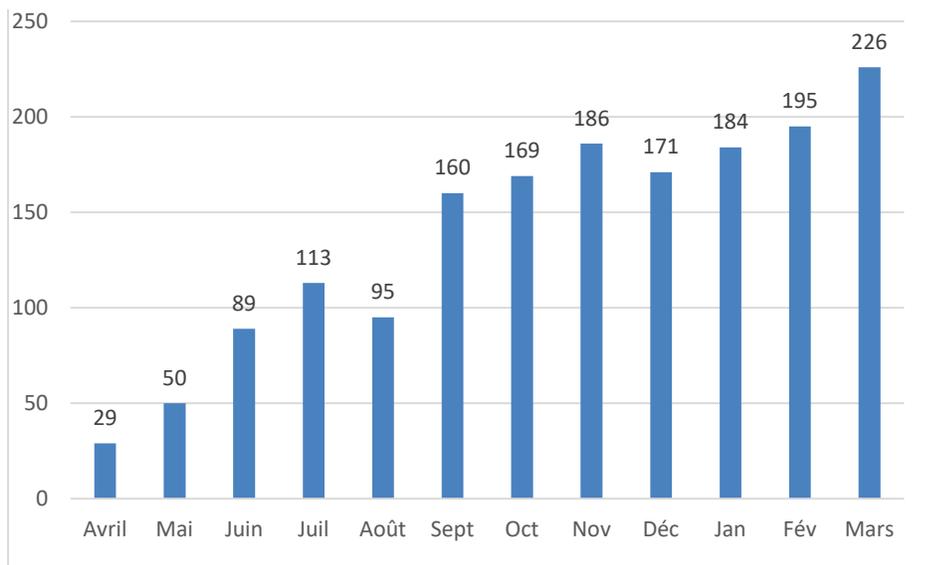
En 2020-2021, pour l'ensemble de nos ententes nous avons une baisse de 72% du nombre de personnes et une baisse de 82% des services. Il faut prendre en compte également dans ce rapport le fait que nous n'avons aucun cas d'hémodialyse étant donné les nouveaux critères d'admissibilité depuis avril 2016.

Clientèle en santé mentale

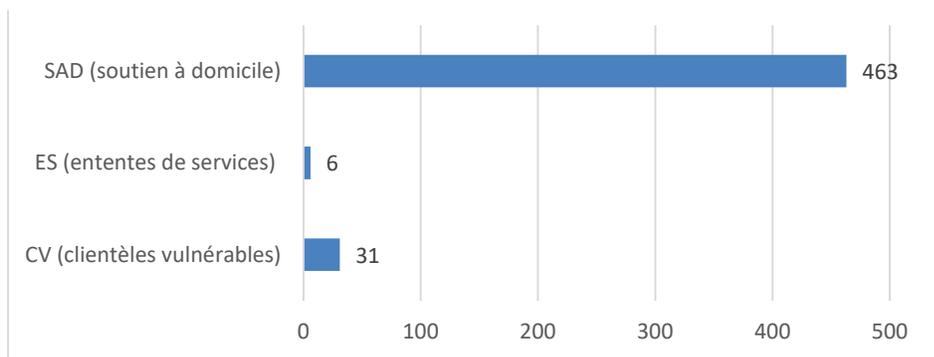
En 2020-2021, nous avons eu quelques cas pour de l'accompagnement médical en santé mentale. Malgré la remise des subventions en santé mentale au groupe d'entraide le Vaisseau D'OR en mars 2019, nous continuerons à desservir ces personnes qui peuvent être en détresse pour des besoins médicaux.



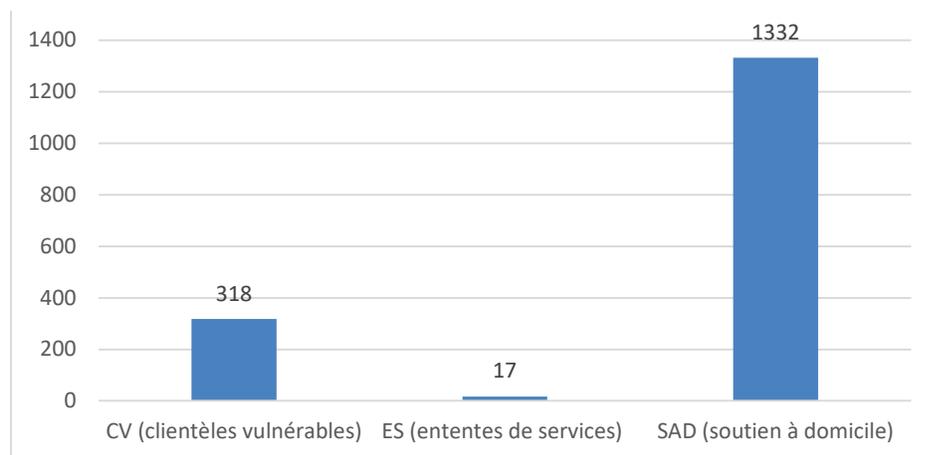
SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT TABLEAU MENSUEL - NOMBRE DE SERVICES



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOUTIEN À DOMICILE & MULTI-CLIENTÈLE - NOMBRE DE PERSONNES

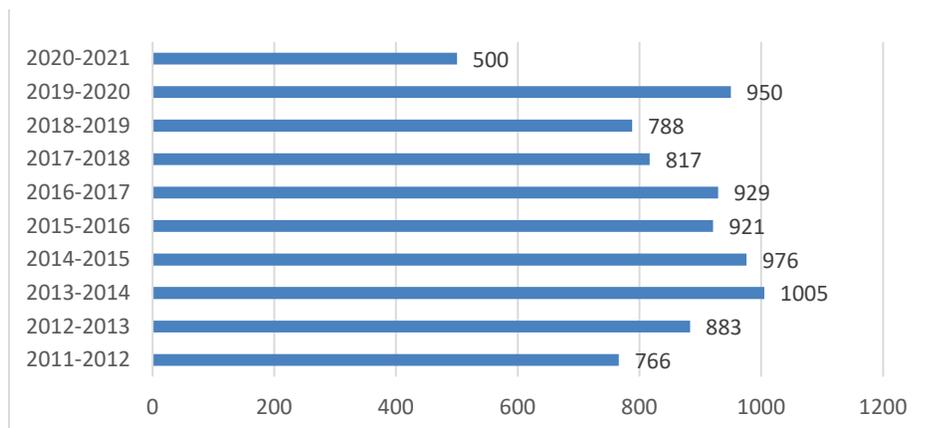


SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOUTIEN À DOMICILE & MULTI-CLIENTÈLE - NOMBRE DE SERVICES



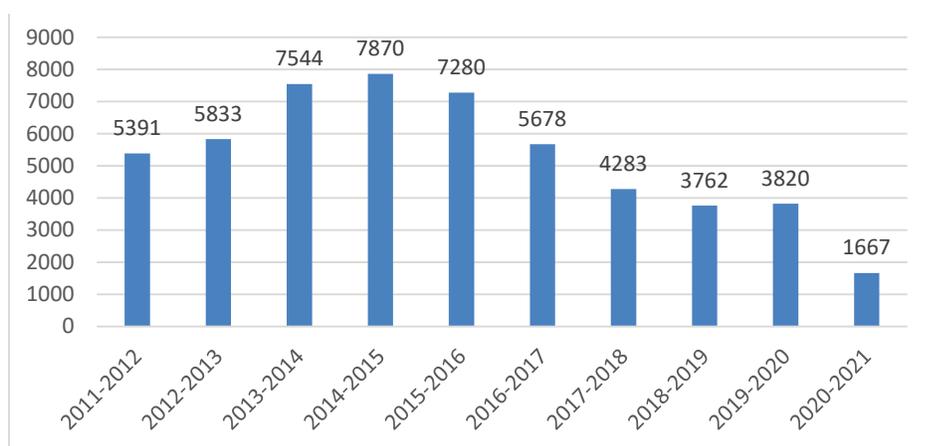
SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

TABLEAU COMPARATIF 2010-2020 - NOMBRE DE PERSONNES



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

TABLEAU COMPARATIF 2010-2020 - NOMBRE DE SERVICES



b- Visites et téléphones d'amitié

Mission : Briser la solitude et l'isolement des personnes âgées, en perte d'autonomie ou non.

Les bénévoles sont les gens les plus CHICS qui soient.

La pandémie a su mettre en lumière la générosité des membres de notre communauté. Les bénévoles font partie des gens qui parlent et agissent avec cœur et cela a su dans les derniers mois être une richesse inestimable, un antidote au désespoir, un ancrage quant au retour de jours meilleurs. Le site «Jebenevole.ca» s'est avéré être un outil précieux et le demeure à ce jour.

L'effet positif de cette vague d'entraide a permis à notre organisme de prendre rapidement contact avec les personnes âgées de notre milieu, ceux que la Covid-19 touchait de plein fouet.

Les membres de notre équipe ont pu réagir avec efficacité en comptant sur l'aide proposée par de proches collaborateurs du milieu communautaire. Les téléphones n'ont jamais autant sonné, tant pour prendre des nouvelles que pour diriger les gens vers les ressources du milieu. La dynamique des appels d'amitié a été accueillie avec facilité par certains, à apprivoiser pour d'autres et finalement est devenue un gage de grand réconfort, pour plus d'un. Ces précieux coups de fil ont

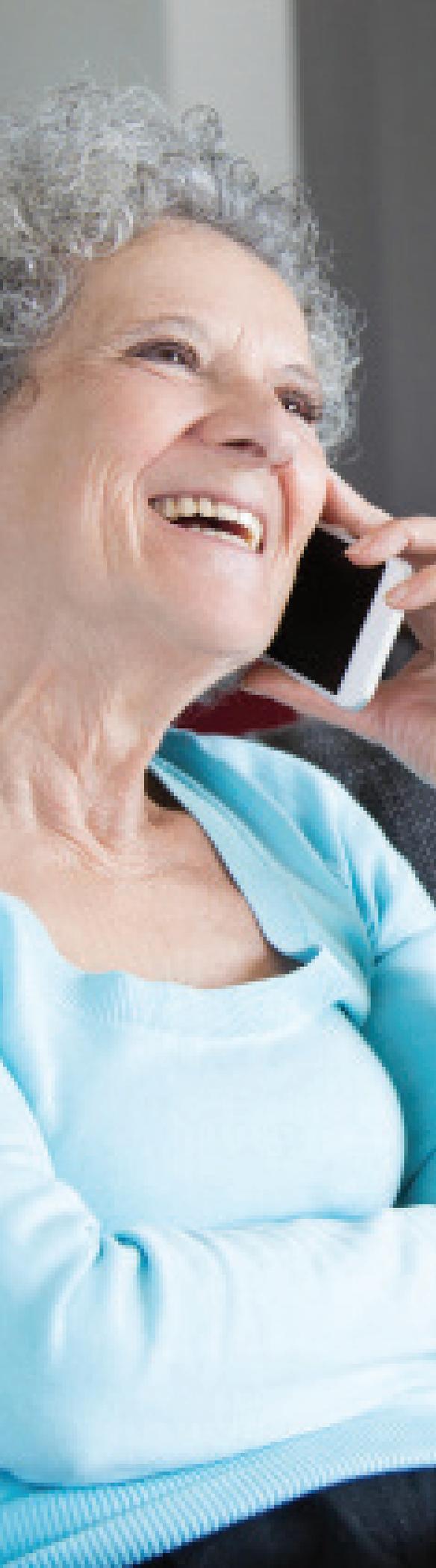
réussi à adoucir le choc du confinement obligatoire. Nos bonjours ont touché le cœur de ceux qui devenaient selon leur âge des potentielles victimes.

Les jumelages téléphoniques ont permis tant aux bénévoles qu'aux personnes âgées de contrer la solitude et l'isolement. Cette triste réalité qui était celle qui se vivait par nos prédécesseurs depuis des années, s'est retrouvée à être la NÔTRE. Être porteur de réconfort et d'espoir a su aider plus d'une personne dans ce contexte.

MAINTIEN À DOMICILE «Chez soi, premier choix»

Le lieu de résidence s'est retrouvé un refuge pour certains, une prison ou un mouvoir pour d'autres. Être chez soi, à domicile a su contrecarrer les risques de contamination et protéger une grande partie des aînés que nous côtoyons. L'évolution des règles de confinement instaurées par le gouvernement nous a permis d'innover et de mettre en place des protocoles qui ont servi à maintenir nos services à domicile tout en s'assurant de la sécurité de chacun.

Tel n'a malheureusement pas été le cas en ce qui concerne les locataires des résidences privées et des centres de soins de longue durée. Les règles limitant les contacts, le confinement dans les appartements et toutes les autres



problématiques qui perdurent encore à ce jour ont eu raison de l'état de santé physique et psychologique de plusieurs. Notre équipe n'a jamais autant constaté la fragilisation des personnes avec qui nous avons des liens. Le fil qui retenait ces gens à la vie s'est rompu. Plusieurs ont été victimes de complications et se sont éteints durant leur séjour à l'hôpital, totalement isolés. Le désarroi des familles s'est avéré aussi bouleversant à entendre que l'annonce des décès.

Aujourd'hui, des bénévoles cheminent et prennent le temps de vivre leur deuil, d'autres choisissent de poursuivre leur engagement auprès des personnes qui continuent à bénéficier de leur rayonnement. La beauté des liens de proximité fait que chacun porte l'autre aux travers des différents temps de vie. Les Grands Sages qui nous accueillent, partagent leurs expériences généreusement et cela suffit à mettre un baume sur la peine qui se vit. Ils ne cessent de nous rappeler l'importance de vivre INTENSÉMENT le moment présent en sachant que la vie est un cadeau précieux. Ce qui incite les bénévoles à poursuivre leur mission ce sont les souvenirs de moments heureux et la reconnaissance dont ils bénéficient.

L'année 2020 servira, souhaitons-le, à amener les biens pensants à se questionner sur les pratiques du prendre soin et de la bienveillance. En ce qui concerne les appels et visites d'amitié, nous mettrons tout en œuvre pour écouter les besoins des bénévoles, les inviterons à partager leurs expériences, tout cela pour améliorer notre façon de faire. Des formations répondant aux besoins exprimés seront également proposées

Les appels et visites d'amitié ont eu un impact bienfaiteur grâce aux généreux bénévoles. Merci,

merci mille fois aux RAYONS DE SOLEIL que vous êtes!

Projet E.P.L.A. Ensemble pour les aînés

Notre organisme a bénéficié, cette année plus que jamais des bénéfices qui découlent de cette alliance avec les intervenantes du milieu communautaire. Nos équipes ont collaboré étroitement à différents niveaux afin que tout soit mis en œuvre pour faciliter la gestion des demandes, tant pour la mise en place de jumelages que pour du support lors de problématiques. La complicité qui s'est installée à travers cette association a su plus que jamais rassurer les personnes aînées qui en ont bénéficié. Le sentiment d'être entouré de bienveillance a eu un impact qui surpassait nos espérances.

- Le plus chaleureux des MERCI à chacune de ces personnes!
- L'équipe du RÉSEAU DES PROCHES AIDANTS et leurs bénévoles.
- Madame Nancy Bélanger, intervenante de milieu pour l'organisme ARRA
- Mme Lise Beaudoin, coordonnatrice de l'organisme Les Petits Frères
- L'équipe de l'Office municipal d'habitation
- L'Équipe du C.L.S.C. LAMATER et tout particulièrement aux travailleuses sociales qui nous ont ouvert des portes dans les résidences privées. Elles sauront se reconnaître.

EN TEMPS DE PANDÉMIE CE TYPE DE COLLABORATION A ÉTÉ UN ATOUT PRÉCIEUX, SOUHAITONS QUE NOTRE POSITIVISME FACE À CELA CONTAMINE TOUS LES MILIEUX DE LA SANTÉ. CAR EN CETTE PÉRIODE CELA A ÉTÉ UN ANTIDOTE PRÉCIEUX.

PROJET Sentinelles en collaboration avec le Centre de prévention du suicide de Lanaudière

L'implantation du programme «Les Sentinelles» est en vigueur au sein de notre organisme depuis l'année 2017 et est proposé à tous les bénévoles et employés qui désirent s'impliquer. Les idées suicidaires font tristement partie de la réalité des personnes aînées que nous côtoyons. Le rôle de Sentinelles sait être un atout important dans le cadre des liens d'amitié que nous créons et également dans la vie courante. À ce jour, 10 personnes Sentinelles ont été formées soit : 8 BÉNÉVOLES et 2 EMPLOYÉES. Le rôle de sentinelles est d'établir le contact avec la personne en détresse et d'assurer le lien entre cette personne et les ressources d'aide du territoire.

Une formation d'une durée de 7 heures offerte par l'équipe du C.P.S.L. permet de se familiariser avec la prévention du suicide en apprenant à détecter : les signes, les questions à poser, le rôle de la personne SENTINELLE et celui de l'intervenant

désigné. Les informations à transmettre et comment encourager une personne à demander de l'aide.

But et raison d'être du réseau de sentinelle

Le réseau de sentinelle permet d'agir sur ces facteurs en augmentant le nombre de personnes capables d'intervenir et ainsi protéger davantage la personne en renforçant le filet de sécurité.

Projets Groupe de Tricoteuses et déjeuners amicaux

Les règles sanitaires concernant les rassemblements nous obligent à reporter ce projet. C'est avec impatience que nous attendons son retour.

STATISTIQUES

Portrait de la clientèle

Nombre total de personnes âgées desservies : 112

Dames : 89

Monsieur : 23

ÂGE MOYEN : 86 ans

MILIEU DE VIE

Résidence Privée: 29

À Domicile: 73

Habitation à Loyer Modique: 10

BÉNÉFICIAIRES ACTIFS: 69

BÉNÉFICIAIRES EN ATTENTE DE JUMELAGE: 43

Services offerts

Appels d'amitié : 37 Inscriptions

Visites d'amitié Inscriptions: 32

Impact des visites d'amitié 2020-2021

ENTREVUES 1er avril 2020 au 31 mars 2021

Bénévoles:21 Bénéficiaires : 59

JUMELAGES EN COURS: 69

Nombre de visites d'amitié: 212

Heures allouées: 281.5

Nombre d'appels d'amitié: 3524

Heures allouées: 2350.25

Total des bénévoles: 53

Bénévoles actifs: 42

En arrêt temporaire: 10

En attente de jumelage: 1

Type de bénévolat

Appels d'amitié :22 Visites d'amitié: 20

c. Livraison d'épicerie

Comme vous le savez, depuis mars 2020, la pandémie a changé bien des façons de faire. Avec les consignes sanitaires exigées par le gouvernement, notre Centre d'action bénévole a développé un service d'épicerie



offrant la livraison d'épicerie aux personnes vulnérables et ne pouvant pas se déplacer.

Pour l'année 2020–2021 :

Nombre de personnes ayant bénéficié de ce service: 19 à raison d'une à deux fois par semaine ;

Nombre de bénévoles ayant assuré la livraison: 12

Nombre de livraisons: 91 dont 85 à Terrebonne, 6 à Mascouche

Ce service a été très apprécié par tous...

Les activités suivantes n'ont pas pu être tenues à cause de la pandémie:

Formation CAB

Les formations du CAB des Moulins sont offertes aux bénévoles du Centre, aux bénévoles des organismes du milieu et à la population en général.

Formation CISSSL

Des formations, en collaboration avec le Centre Intégré de Santé Services Sociaux de Lanaudière (CISSSL), sont offertes gratuitement aux bénévoles d'organismes en soutien à domicile.

Programme RESPIRE-ACTION



En janvier 2003 a débuté la mise en œuvre

régionale du Plan québécois d'abandon du tabagisme (PQAT) visant la réduction du nombre de fumeurs au Québec. Ce plan a pour objectif de rendre disponible un ensemble de services de soutien à l'abandon du tabagisme dans chacune des régions.

Programme P.I.E.D.



Le Programme Intégré d'Équilibre Dynamique (P.I.E.D.) vise à prévenir les chutes et les fractures chez les aînés autonomes qui vivent dans la communauté et qui sont préoccupés par les chutes ou par leur équilibre. Ce programme a été conçu pour avoir l'intensité des interventions cliniques tout en étant accessible à un grand nombre d'aînés vivant à domicile. Ce programme est financé par la Direction de Santé publique du CISSSL.



2 SOUTIEN AUX ORGANISMES

a- Participation à des concertations

Niveau local – MRC Les Moulins

Table soutien à domicile des Moulins

Les rencontres avec les différents organismes de notre MRC nous ont permis de travailler sur des dossiers communs, d'échanger de l'information, de connaître les différentes activités de chacun, d'évaluer nos besoins et ceux des clientèles que nous desservons et d'établir des actions en regard des besoins exprimés.



Table Soutien à Domicile des Moulins (SAD)

Les rencontres avec les différents organismes de notre MRC nous ont permis de travailler sur des dossiers communs, d'échanger de l'information,

de connaître les différentes activités de chacun, d'évaluer nos besoins et ceux des clientèles que nous desservons et d'établir des actions en regard des besoins exprimés.

La Table de Soutien à Domicile des Moulins a été mise sur pied en octobre 1987. Le CAB des Moulins en est l'instigateur. La Table compte aujourd'hui une quarantaine de membres, tant du milieu communautaire que du réseau public ainsi que cinq attachés politiques.

Le CAB est membre actif de la Table et s'implique au comité Bienveillance envers les aînés. Le but de la Table est de favoriser l'accessibilité et la continuité des services à la clientèle pour les personnes en perte d'autonomie et celles en quête d'autonomie de la MRC Les Moulins.

En 2020-2021, nous avons assisté à une rencontre.

Niveaux provincial et régional

Regroupement des Centres d'action bénévole affiliés de Lanaudière (RCABAL)



Le Regroupement est né à l'automne 1992 et s'est incorporé en juillet 1996. Ce regroupement est composé des directions générales des CAB de Lanaudière, qui se réunissent à une fréquence d'une réunion par mois ou plus au besoin. Les rencontres favorisent l'échange d'informations et une

meilleure connaissance des dossiers. Elles permettent aussi de défendre des dossiers communs, de mener des actions pour nos revendications. C'est aussi un lieu de développement de la solidarité et du partage des forces.

En 2020-2021, les membres ont travaillé sur différents dossiers communs :

- La Journée internationale des bénévoles
- La semaine de l'action bénévole
- Le service d'accompagnement transport
- L'association québécoise des popotes
- L'association québécoise des centres communautaires
- FCABQ : Le comité transport provincial
- La vérification des antécédents judiciaires
- Service d'impôt bénévole
- Plateforme Jebenevole.ca
- Formation GEO Bénévole
- La pandémie :
 - Recrutement de bénévoles
 - Consignes sanitaires à appliquer pour les bénévoles et les bénéficiaires
 - Matériel sanitaire pour les bénévoles et les bénéficiaires
 - Télétravail des employés
 - Fermeture des bureaux

Comité régional de valorisation de l'Action Bénévole

Ce comité a été formé par le RCABAL et Loisirs et sports du Québec pour promouvoir la Charte du bénévolat et la plateforme Jebenevole.ca

Objectif principal : valoriser l'action bénévole

Objectifs spécifiques :

Promouvoir l'action bénévole :

- Identification des moments-clés dans l'année où l'action bénévole est promue
- Élaboration de stratégies afin de promouvoir les moments-clés ciblés
- Porte-parole régional ou équipe d'ambassadeurs
- Visuel commun

Promouvoir la charte du bénévolat et la plateforme Jebenevole.ca:

- Évaluer l'impact de l'action bénévole : avoir le nombre de bénévoles et calculer la valeur économique
- Donner de l'importance aux élus municipaux
- Diffuser des capsules dans les lieux publics
- Présentation auprès de divers partenaires
- Conférence de presse

Promouvoir une saine gestion des bénévoles :

- Outiller les organismes sans but lucratif
- Offrir des formations

En 2020-2021, le comité a tenu une réunion pour discuter de la suite du projet. La suite des activités est reportée à plus tard à cause de la pandémie.



Le CAB est membre de la FCABQ depuis mai 1992. Chaque année le CAB assiste au colloque et à l'assemblée générale annuelle de la fédération.

En 2020-2021, la Fédération n'a pas tenu de colloque annuel mais nous avons assisté à l'assemblée générale annuelle le 15 décembre 2020 qui a été présentée en ZOOM.

CHAMP III

GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE





Le Centre d'action bénévole des Moulins est un organisme qui offre plusieurs services. En plus de sa mission première, le Centre d'action bénévole offre d'autres activités qui se sont greffées au noyau de base au fil des ans. Naturellement, de nombreuses activités de gestion se tiennent au cours d'une année. Qu'il s'agisse de la tenue des rencontres du Conseil d'administration, de l'assemblée générale annuelle, de la formation de comités pour l'organisation d'activités, ainsi que de la gestion des ressources humaines et financières, de nombreux dossiers retiennent notre attention.

Cette année, le Conseil d'administration composé de sept personnes bénévoles au sein de notre organisation, s'est réuni en présentiel et en ZOOM. Les membres se sont réunis à raison de 10 rencontres régulières et deux rencontres extraordinaires.

L'assemblée générale annuelle a eu lieu en ZOOM le 28 octobre 2020 et 14 personnes étaient présentes.

Notre membrariat est composé de nos bénévoles. Au 31 mars nous comptons 80 bénévoles.

Cette année nous n'avons pas eu d'activités grand public

Principaux dossiers

- Pandémie : Mesures sanitaires à prendre pour le bureau et les employés
- Matériel à acheter : sanitaire et autres
- Confinement des bénévoles de 70 ans et plus
- Recrutement de nouveaux bénévoles

- Consignes sanitaires à appliquer pour les bénévoles et les bénéficiaires selon les services
- Télétravail des employés
- Bonus pour les employés en temps de pandémie
- Mise sur pied d'un service de livraison d'épicerie pour les aînés
- Nouvelles façons de faire pour les services
- Organisation d'une activité pour la Journée internationale des bénévoles
- Organisation de la semaine de l'action bénévole 2021
- Services d'accompagnement médical et des visites d'amitié
- Le Regroupement des Centres d'action bénévole affiliés de Lanaudière (RCABAL)
- Comité régional de valorisation de l'action bénévole
- La Table de soutien à domicile des Moulins (TSAD)
- Démarche territoriale Moulinoise
- La Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
- Comité : Ensemble pour les aînés
- Différentes demandes de subvention, gestion financière

BÉNÉVOLER, ÇA SE CULTIVE!

CONTACT



450.964.9898



450.964.3028



298, Rue Joseph-Guay,
Terrebonne, Québec J6W 4S3



info@cabdesmoulins.org



www.cabdesmoulins.org



/cabdesmoulins