

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec une profonde gratitude et une grande fierté que je vous présente rapport annuel Centre d'action bénévole Accès. Nos réalisations sont le reflet de l'engagement et de la générosité de chaque personne qui contribue à faire briller le Centre d'action bénévole Accès.

Je tiens à remercier chaleureusement les membres du Conseil d'administration pour leur participation active aux douze réunions du Conseil d'administration ainsi que pour leur implication directe dans les activités du Centre. Je veux tout particulièrement exprimer ma reconnaissance à M. Gerald McDonald qui a dessiné les plans de notre futur escalier et de l'agrandissement du patio devant le Centre et, avec l'aide de son fils, a construit un escalier plus sécuritaire dans le garage.

L'installation d'une nouvelle enseigne, arborant fièrement notre nouveau logo, marque une étape importante dans notre visibilité et notre identité. Merci à Louise Moreau qui a dessiné l'enseigne et nous a accompagnés avec ses précieux conseils tout au long du processus.

Je tiens également à saluer notre équipe d'employés, dont l'engagement et la résilience sont essentiels au bon fonctionnement du Centre. En particulier, Julie Cool mérite nos remerciements les plus sincères pour sa direction exemplaire, même dans les moments difficiles. Votre capacité à naviguer dans ces défis est admirable et essentielle à notre mission.

À tous nos bénévoles, je vous adresse ma reconnaissance la plus profonde. Sans vous, le Centre ne pourrait exister. Merci d'apporter de la joie, de la compagnie, du bonheur et une aide précieuse aux personnes vulnérables de notre communauté. Vous êtes le moteur de notre action et le lien qui unit notre Centre à ceux qui en ont besoin.

Un merci particulier à Joanne Anka, Georges Vandrish et Claude Naubert, qui ont construit et installé des panneaux acoustiques pour notre salle d'activités. Votre travail améliore grandement l'expérience des usagers du Centre.

Comme notre logo le démontre, le Centre est un carrefour plein d'amour symbolisé par le cœur où se rencontrent des personnes, des idées, de l'entraide et de la bienveillance.

Françoise Gagnon, Présidente du Conseil d'administration

## **Lettre de la directrice générale**

Cette année est défini par une augmentation dans notre offre de service et de la mise en place de politiques et pratiques pour nous permettre à continuer d'accroître.

### **Le bénévolat**

Une des objectifs que le conseil d'administration nous a donné il y a deux ans est de situer le CAB Accès comme point de référence pour le bénévolat dans le secteur Aylmer. Nous avons continuer de miser sur cette objectif, y allouant une ressource à temps plein pour

- mieux collaborer avec les partenaires communautaires qui desservent le secteur Aylmer pour les aider dans le recrutement de bénévoles
- améliorer notre capacité d'accueillir et orienter les gens qui se tournent vers nous pour faire du bénévolat;
- continuer d'offrir à nos bénévoles des possibilités de formation et de développement de compétences.

### **Le CAB Accès – un point de référence pour les personnes âgées à Aylmer**

Le déploiement du poste d'intervenante auprès des aînés vulnérables (ITMAV) nous a permis de rendre visite à 180 personnes âgées dans la dernière année. Ce service a été particulièrement important pour les résidents du Aylmer Arms quand les résidents de ce HLM ont été touché par les effets d'une incendie importante. Nous participons dans des foires communautaires, des souper, et les activités de nos partenaires pour faire connaître les services du Centre y inclus les service de notre ITMAV. Une entente spécifique avec le CISSSO nous a permis de faire l'expérience de café rencontres pour permettre aux personnes âgées de passer un moment de détente au Centre, tout en apprenant d'avantage sur des thématiques d'intérêt.

### **Le transport**

Nous ne sommes pas toujours en mesure de pouvoir offrir un transport à tous qui en font la demande – mais nous croyons qu'il est toujours possible d'aider les gens à trouver des solutions de transport pour qu'ils puissent demeurer actifs dans la communauté. Avec le soutien du Programme Nouveaux horizons pour les aînées (PNHA), nous nous sommes outillé pour aider les aînées qui ne conduisent plus leur voiture à prendre le transport en commun (voir la page XXX) . L'intérêt pour cette formation a dépassé les attentes de tous les partenaires. À la fin du projet, nous avons remis à la Société des Transports de

l'outaouais (STO) une version de la formation pour qu'il puisse continuer de l'offrir à Gatineau.

### **Le CAB Accès – lieu de travail, de stage, de bénévolat**

Nous avons continué de moderniser nos pratiques en ressources humaines pour améliorer l'expérience de travail au CAB Accès. Avec une équipe plus stable, nous avons pu accueillir treize stagiaires au cours de l'année – en administration, en travail social, et autre. Ces jeunes stagiaires deviennent des alliés dans la mission du Centre d'action bénévole, et des ambassadeurs pour le bénévolat.

### **Une année a aussi ses défis...**

Pour avancer, il faut parfois prendre un pas en arrière. Cette année, nous avons accommodé le déménagement de notre locataire communautaire (les Partenaires du Secteur Aylmer) vers un milieu qui lui permettra de mieux servir la communauté. Bien que la perte de revenu inattendu a contribué à un déficit budgétaire cette année, la disponibilité de l'espace dans la maison nous situe bien pour bâtir sur notre fondation solide pour embarquer sur des nouveaux projets pour répondre aux besoins de la population. Nous allons continuer à avancer pour faire du CAB Accès un lieu incontournable à Aylmer pour le bénévolat et les services aux personnes âgées.

## Activités de jour

Le Centre Action Bénévole Accès a connu une année remarquable en matière d'engagement et de participation à nos activités de jour. Grâce à l'implication soutenue de nos bénévoles et la participation active des personnes âgées, nous avons réussi à offrir un éventail d'activités enrichissantes et adaptées aux besoins de notre communauté.

### Activités et Participation

Les activités de jour sont organisées quatre jours par semaine, du mardi au vendredi, proposant divers programmes tels que des exercices physiques, des jeux cognitifs, et des sessions récréatives spéciales variées telles que des exercices sur chaise, des sessions de karaoke, et des événements saisonniers comme la cabane à sucre et les fêtes thématiques. Ces activités ont été essentielles pour briser l'isolement des aînés et fournir des occasions de socialisation et d'amusement.

### Café-rencontres

Une entente spécifique avec le CISSSO cette année nous a permis de mettre sur pied une activités de centre de jour sans inscription – des café-rencontre thématiques pour personnes âgées. Bien publicisé auprès de nos partenaires communautaires, nos bénévoles et les médias sociaux, nous avons pu offrir des présentations sur des thèmes intéressants pour les aînés tels que la sécurité, la société Alzheimer, l'appui pour les proches aidants, les impôts, la bienveillance, l'activité physique, l'environnement et l'alimentation saine.

### Statistiques des Participations (voir entente du CISSSO)

Année fiscale 2024-2025	
Total Participants par trimestre	
Total 1er trimestre	303
Total 2eme trimestre	224

Total 3eme trimestre	270
Total 4eme trimestre	306
<b>Total 1er avril 2024 au 31 mars 2025</b>	<b>1103</b>



## **Réalisation de l'intervenante de milieu auprès des aînés**

Dans le cadre du projet ITMAV (Initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables)

Les ITMAV rejoignent les personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, en vue de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, tout en laissant ou en redonnant à la personne aînée le pouvoir de faire des choix (empowerment) favorisant leurs mieux être.

Puisque le service ITMAV est dans sa première année aux CAB Accès, beaucoup d'effort ont été déployés à la sensibilisation et à tisser les liens avec les partenaires communautaires.

Dans un premier temps, nous avons fait la distribution de la publicité sur la disponibilité des services ITMAV dans plusieurs lieux d'Aylmer tel que la bibliothèque, les pharmacies, les épiceries, les églises, le centre d'achat, le CLSC et le centre de vaccination.

Nous avons aussi rencontré une cinquantaine de partenaires pour bien connaître leur services aux aînés pour éventuellement bien référer les gens qui font appels aux services ITMAV. Nous avons rencontré le service de police, les pompiers, les cliniques médicales, le corporation de l'âge d'or, la Société de Saint-Vincent-de-Paul, la Popotte Roulante, le Centre Alimentaire, pour en nommer quelques-uns.

Nous avons aussi organisé des kiosques pour présenter le service ITMAV – parfois dans les résidences pour personnes âgées, et parfois dans des lieux publics tel que les Centre communautaire, le centre de vaccination et les Galeries Aylmer.

Tous ces efforts ont porté fruit. Pendant l'année, l'ITMAV a rencontré 180 personnes âgées à leur domicile. Ils ont reçu 280 références vers les services dans la communauté pour les aider avec leurs besoins au niveau de transport, de santé physique, d'autonomie fonctionnelle, de solitude, d'isolement, de droit, des recours, de la santé mentale, d'aide alimentaire et d'habitation.

## **Visites d'amitié**

Le service de visites et d'appels d'amitié du Centre d'action bénévole continue de prendre de l'ampleur cette année, offrant un soutien social adapté aux besoins des aînés de notre communauté. Ce programme souligne l'importance du contact social dans la vie des aînés. Notre partenariat continu avec Les Petits Frères de Gatineau, renforcé cette année par l'intégration de l'ITMAV, apporte une nouvelle dimension au centre en offrant à notre clientèle une approche personnalisée. Nous avons plus de 40 bénévoles actifs ou prêts à contribuer en offrant un soutien social. Les bénévoles qualifient leurs rencontres de « merveilleuses conversations » et affirment que « le bénévolat, ça change des vies ». Cette année, plusieurs nouveaux liens d'amitié se sont tissés à travers les jumelages et plusieurs continuent à perdurer depuis maintenant trois ans. Cette continuité démontre notre engagement continu à cultiver des liens significatifs au sein de notre communauté.



## **Programme communautaire d'impôts**

Grâce au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), des organismes communautaires tiennent des comptoirs d'impôts gratuits où des bénévoles remplissent les déclarations de revenus pour des personnes ayant un revenu modeste et une situation fiscale simple. Le succès de ce programme repose entièrement sur le dévouement et l'expertise de nos bénévoles en impôt, avec la collaboration de nos stagiaires et l'aide de toute l'équipe du Centre pendant la saison des impôts.

Chaque année, une équipe de bénévoles compétents et empathiques se mobilise tout au long de l'année, mais particulièrement les mois de mars et avril, pour faire préparer gratuitement les déclarations de revenus. Nos bénévoles se déplacent à domicile vers les personnes à mobilité réduite et organisent aussi une clinique mobile dans une résidence à prix modique pour personnes âgées. Leur engagement permet à de nombreuses personnes et familles d'accéder aux prestations et aux crédits auxquels elles ont droit, allégeant ainsi leur fardeau financier.

Avec les cliniques d'impôts de 3 jours par semaine nous avons effectué plus de 850 déclarations cette année (avril 2024-mars 2025) avec plus de 1200 heures de bénévolat.

## Formation en transport en commun

En 2024, le Centre d'action bénévole a reçu un financement du Programme Nouveaux horizons pour les aînées (PNHA) afin de développer une formation en transport en commun. De là, nous avons créé un partenariat avec l'équipe MOBI-O, le Centre de Gestion de déplacement. L'objectif de ce projet était de concevoir une formation sur le transport collectif adaptée aux besoins spécifiques des personnes aînées du secteur d'Aylmer.

Comme retombés de ce projet, ce partenariat a développé une présentation visuelle pour donner la formation, a suscité l'intérêt de la Société de transport de l'Outaouais qui s'est joint à l'équipe et a créé un aide-mémoire résumant les éléments clés de la formation et permettant la prise de note. D'ailleurs, en février 2025 une journée de formation a eu lieu à la résidence pour personne aînée l'Initial, 36 personnes ont participé. Un succès qui a dépassé largement nos attentes de départs, d'où nous estimions 10 à 20 personnes pour la formation pilote. Le programme a même piqué l'intérêt de la Société de transport de Sherbrooke, qui souhaite présenter le concept de la formation à la Table régionale de concertation des aînés de l'Estrie.

La formation a été ensuite offerte à deux autres groupes, et une sortie en autobus a été organisée pour donner une expérience concrète de déplacement en transport en commun.

En somme, la formation a renforcé la confiance des participants dans leur capacité d'utiliser le transport en commun ou adapté. Puis, ils se sont sentis davantage outillés.

## 1- TRANSPORT

### 1-1- Statistiques

Après une baisse des demandes au début de l'année, nous avons constaté une remontée des demandes en transports, stabilisée autour de 80 transports/mois sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2025 (incluant les Rdv annulés). Durant l'année, nous avons accueilli **116** nouveaux clients au service de transport médicaux et une dizaine de nouveaux bénévoles.

La stabilité des bénévoles qui reste un défi constant pour le Centre : 30 bénévoles dédiés à l'activité contre 12 permanents en moyenne qui sont utilisés par mois, ce qui reste assez peu pour répondre au flux des demandes. On note tout de même 21% de Rdv annulés ayant pour cause la disponibilité des bénévoles.

Nous avons ajouté à l'offre de transport la possibilité des transports pour faire l'épicerie, bien que nous n'en faisons pas beaucoup de promotion pour favoriser les transports médicaux.

## SECURICAB

Nous avons lancé depuis janvier 2025, le redéploiement du programme **SécuriCAB** sur le secteur Aylmer et même en dehors. Il s'agit d'un programme d'appel automatisé visant la sécurité des aînés à domicile. Il inclut la surveillance, les rappels de prise de médicament et de prise de repas. C'est un programme coordonné par la Fédération des Centres d'Action Bénévoles du Québec (FCABQ).

Cette année, une douzaine de clients se sont nouvellement enregistrés au programme. Nous continuons de faire connaître le programme Sécuricab lors de présentations auprès des aînés dans plusieurs localités et lieux tels que les participants dans nos activités de jour, en collaboration avec le Centre Connexions, et dans les RPA du secteur Aylmer.

## Bénévolat

105 bénévoles ont œuvré dans nos activités cette année

Transport	25
Activités de jour	27
Visites d'amitié	25
Conseil d'administration	7
Impôts	15
Jardin et entretien de la maison	6