Centre d'action bénévole Accès

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

Conseil d'administration 2023-2024

FRANÇOISE GAGNON, PRÉSIDENTE
RITA RENAUD, VICE-PRÉSIDENTE
NELL VAN WALSUM, TRÉSORIÈRE
CHANTAL LEBLANC-BÉLANGER, SECRÉTAIRE
CLAIRE BERTRAND, ADMINISTRATRICE
KIM TREMBLAY, ADMINISTRATRICE
GLEN FERGUSON, ADMINISTRATEUR

40 ans!

Merci aux bailleurs de fonds et partenaires clés!

- Nous continuons de bénéficier d'un financement à la mission du Programme de Soutien aux Organismes Communautaires avec le CISSSO
- le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale nous a offert des subventions pour la main-d'œuvre.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux pour le programme d'intervenant du milieu auprès des personnes aînées vulnérables (ITMAV)
- Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôts et le Service d'aide en impôts-programme bénévoles de l'Agence de Revenu du Canada nous permettent d'offrir des cliniques d'impôts
- Le financement de Centraide Outaouais nous a permis d'offrir des activités de jour pendant l'été
- La Fédération des Centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
- la Ville de Gatineau.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

La dernière année a été marquée par un grand changement : nous avons changé de logo ! Ce dernier représente un arbre avec ses branches et un cœur en son centre. Le cœur symbolise la générosité des bénévoles et les branches, toutes les activités, programmes et services offerts par le Centre. Ce logo provient d'un tableau donné par l'artiste Jérémie Giles, âgé de 97 ans, un bel exemple pour nous tous. Vous pouvez admirer le tableau au Centre. Ce don a été fait à la suite d'une levée de fonds dans le cadre d'une exposition des œuvres de M. Giles.

Nous avons également fêté notre quarantième anniversaire lors d'une belle soirée en novembre dernier. Ce fut l'occasion de retrouvailles avec d'anciens membres, des participants actuels et des élus qui sont venus nous appuyer. Merci à tous les bénévoles qui ont mis la main à la pâte en planifiant cette fête, en animant la soirée, en confectionnant des bouquets pour décorer chaque table, des arcs-en-ciel de ballons, etc.

Nous avons également amélioré le bâtiment : électricité, peinture, rénovation au sous-sol à la suite d'un dégât d'eau. Nous avons aussi préparé le terrain pour de grands projets. Dans la prochaine année, nous allons avoir une nouvelle enseigne avec notre nouveau logo, et refaire l'escalier de l'entrée principale, la rendant plus sécuritaire.

Merci à notre directrice générale Julie Cool qui fait un travail remarquable et l'équipe de sept employés dévoués qui assurent la coordination, la gestion et l'animation

du Centre Accès, la coordination, la gestion et l'animation du Centre Accès, dont une nouvelle intervenante de milieu qui se déplace chez les aînés.

Il m'importe de mentionner notre centaine de bénévoles qui offrent toutes sortes de services. Merci du fond du cœur.

Le Centre Accès est soutenu par de nombreux partenaires, qui reconnaissent la valeur et l'impact de notre mission. Merci aux différents donateurs, provinciaux, fédéraux, municipaux, les entreprises et les individus qui nous appuient financièrement ou matériellement.

Françoise Gagnon
Présidente

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

En janvier 2023, le conseil d'administration s'est donné un moment de réflexion pour identifier des priorités pour l'année. Les priorités identifiées étaient les suivantes :

- Devenir un centre d'expertise et de référence sur le bénévolat dans le secteur d'Aylmer ;
- Être en mesure d'accompagner les personnes aînées vulnérables et de les aider à trouver les services dont elles ont besoin ;
- Mieux cibler les besoins de nos bénévoles, des aînés, des personnes vulnérables et des proches aidants.

L'embauche d'une agente de promotion de l'action bénévole cette année nous a permis d'augmenter notre participation aux activités communautaires pour mieux nous faire connaître dans la communauté.

Nous le savons, le bénévolat est bon pour la santé mentale. Cela contribue à créer des communautés résilientes. Avec un financement du réseau des Éclaireurs et du CISSSO, nous avons organisé un déjeuner pour nos bénévoles – tout en les incitant à inviter des ami(e)s pour mieux faire connaître les bienfaits du bénévolat.

La Fondation Mirella et Lino Saputo nous a permis, en collaboration avec les autres CAB de la région, d'expérimenter différentes approches pour inciter les gens à devenir bénévoles. Nous avons aussi offert de la formation aux bénévoles et amélioré nos procédures pour les accueillir et les encadrer.

Pour nous permettre de répondre aux besoins des aînés vulnérables, nous avons fait une demande pour un poste d'Intervenante de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV). En février, nous avons reçu un financement de 3 ans, financé par le programme d'aide financière pour les ITMAV du Secrétariat aux aînés. En poste depuis le début mars, Maud Laverdière s'est préparée à avoir une présence dans la communauté d'Aylmer pour rencontrer, accompagner et bien référer les aînés vulnérables vers les services qui peuvent les aider.

Nous avons favorisé la collaboration avec nos partenaires communautaires pour mieux cibler les besoins dans notre communauté : des groupes de soutien pour proches aidants en français et en anglais ont été offerts dans nos locaux par Connexions, nous avons collaboré dans un projet des Éclaireurs avec les Partenaires du Secteur Aylmer, et nous avons collaboré avec les centres communautaires et la Banque Alimentaire pour offrir des cliniques d'impôts sur place.

Une augmentation de la contribution du PSOC et l'appui continu de Centraide Outaouais ont fait en sorte que nous avons pu offrir des activités de jour tout au long de l'été. Nous avons bonifié notre service de visites d'amitié avec un plus grand soutien tout au long du jumelage. Nous avons modifié le fonctionnement des cliniques d'impôts en réponse à la rétroaction de nos bénévoles et de nos clients : ceci nous a permis de servir un plus grand nombre de personnes avec moins d'heures de bénévolat et une plus grande satisfaction de la part de nos clients. C'est gagnant pour tous !

Les demandes pour les accompagnements-transport continuent d'être élevées, et nous nous retrouvons souvent avec trop peu de bénévoles pour répondre à la demande. Nos bénévoles sont très généreux, acceptant souvent de faire plusieurs transports dans la semaine pour éviter des annulations.

Nous leur en sommes très reconnaissants ! Cette année, nous avons mis à jour la politique de transport pour mieux répondre aux besoins de nos bénévoles et de notre clientèle. Nous avons aussi offert une formation aux bénévoles pour nous assurer que les clients et les bénévoles sont en sécurité pendant les transferts à l'auto.

Nous terminons donc l'année avec un nouveau logo, un conseil d'administration fort, une équipe d'employé(e)s qui travaillent bien ensemble, et une équipe de bénévoles prête à relever les nouveaux défis. Nous sommes bien partis pour nos prochains 40 ans !

ACTIVITÉS DE JOUR

Les services des activités de jour sont offerts trois jours par semaine, tout au long de l'année. Les participants désirent profiter des activités pour briser leur isolement et se tenir en forme. Les activités permettent aux participants de partager un bon repas, de participer à une session d'exercices sur chaise, ainsi qu'à des activités préventives, formatives et récréatives.

Le transport est offert aux participants qui en ont besoin – donc le service est accessible à un plus grand nombre de participants.

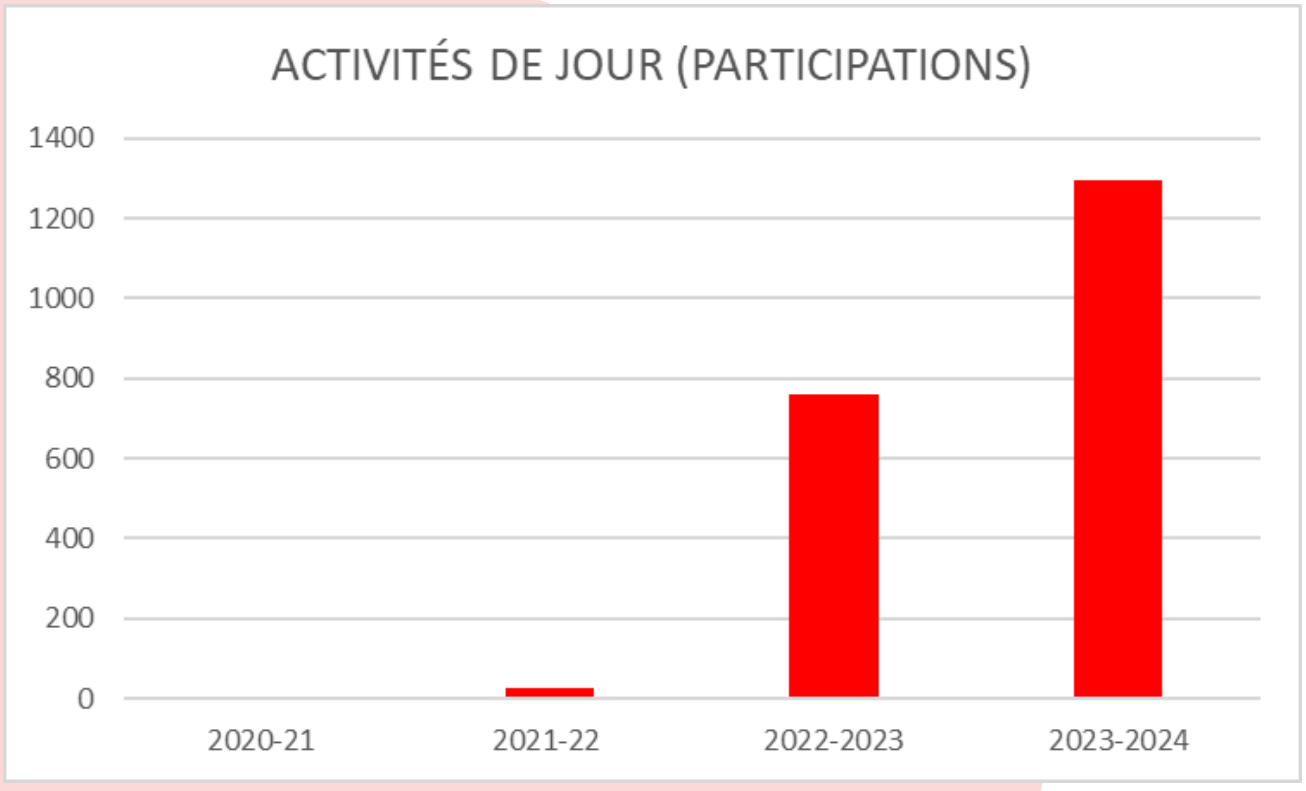
Les trois coordonnatrices des activités de la dernière année ont toutes partagé leurs talents pour offrir des activités et des événements spéciaux tels que la cabane à sucre avec tire sur neige, des musiciens et karaoké, une journée olympique, des fêtes pour Halloween et Noël ainsi que la fête de la Saint-Valentin.

Nous avons adapté notre service pour répondre aux besoins de la population. Plusieurs personnes ont fait la demande pour un service d'une demi-journée.

Ceci permet à certains participants de continuer à participer lorsqu'ils n'ont plus la santé pour être présents toute la journée. Ceci nous a aussi permis d'ouvrir nos portes à une nouvelle clientèle : les aînés qui sont proches aidants pour leurs conjoints/conjointes peuvent participer à la socialisation et aux exercices sur chaise avec leurs proches. La demande pour la demi-journée d'activités monte en flèche.

Le succès du programme d'activités de jour est grâce au dévouement de nos employés, bénévoles et stagiaires.

Chacun/chacune a contribué ses talents pour améliorer notre programmation.



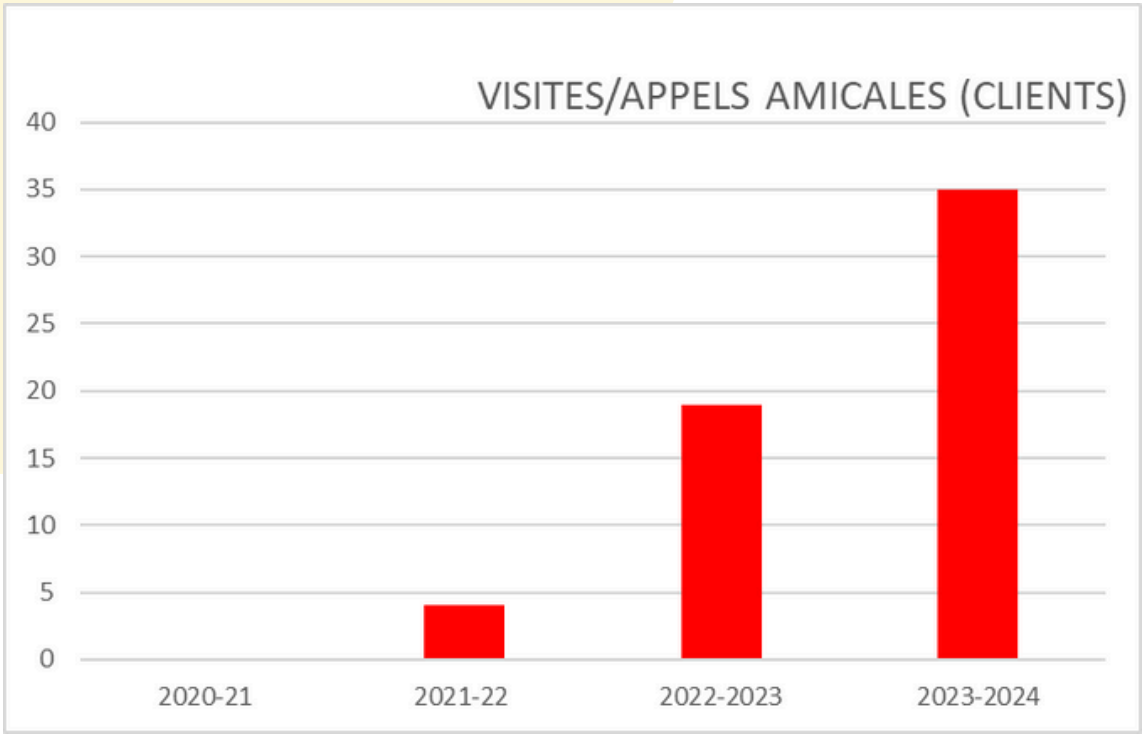
LES VISITES ET LES APPELS D'AMITIÉ

Le service de visites et d'appels d'amitié du Centre d'action bénévole continue de s'améliorer pour répondre aux besoins de notre clientèle.

Grâce à de nouvelles procédures mises en place cette année, nous avons constaté une augmentation de l'efficacité du service. Nous offrons maintenant un soutien renforcé pour tous les bénéficiaires et bénévoles impliqués.

Depuis le début de l'année fiscale, dix-sept nouveaux jumelages ont été établis et perdurent. De plus, nous avons bénéficié d'une formation offerte par les Petits Frères de Gatineau, renforçant ainsi les compétences de nos bénévoles généreux et généreuses.

Ces initiatives démontrent notre engagement continu à améliorer nos services et à cultiver des liens significatifs au sein de notre communauté.



LA PROMOTION ET L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE À L'INTERNE COMME À L'EXTERNE

L'expérience de nos bénévoles est importante pour nous, c'est pourquoi nous avons embauché une agente de promotion de l'action bénévole pour améliorer l'expérience de nos bénévoles et accompagner les autres organismes communautaires d'Aylmer dans leur recrutement de bénévoles.

Pour enrichir l'expérience de nos bénévoles, nous leur avons offert des formations pour renforcer leurs compétences et avons accordé une attention particulière à leurs retours d'expérience. Nous avons facilité la communication avec eux à travers des questionnaires en ligne, des appels, des rencontres en présentiel et des discussions informelles. De plus, nous avons reconnu leurs contributions lors des événements du Centre et partagé leurs succès sur les réseaux sociaux.

Nous avons investi dans la formation de nos bénévoles. Le programme de formations et de conférences a été bien accueilli, couvrant une variété de sujets tels que la santé mentale chez les aînés, les Éclaireurs, les troubles neurocognitifs (présentés à deux reprises pour deux publics différents), les stratégies à privilégier dans les visites et appels d'amitié, le stress et le bien-être des bénévoles, ainsi que les bonnes techniques pour les accompagnements-transports.
Au total, nous avons eu 78 participations à ces formations !

Nous avons également promu la plateforme "Jebenevole" auprès du grand public et de nos partenaires communautaires à Aylmer. Cette plateforme centralise les offres de bénévolat, simplifiant la recherche pour les individus et les organismes communautaires.

De plus, elle offre des vérifications d'antécédents judiciaires gratuites et rapides. Nous avons rencontré nos partenaires communautaires du secteur d’Aylmer pour leur permettre de bénéficier de ces services gratuits qui existent pour les aider dans le recrutement de bénévoles.

DU NOUVEAU AU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE ACCÈS D'AYLMER – UNE INTERVENANTE AUPRÈS DES PERSONNES AÎNÉES VULNÉRABLES (ITMAV)

Suite à l'obtention d'un financement du Ministère de la Santé et des Services sociaux pour le programme d'intervenant du milieu auprès des personnes aînées vulnérables (ITMAV), nous avons embauché Maud Laverdière en février 2024.

Mais d'abord, qu'est-ce qu'une ITMAV ?

Les ITMAV ont pour mission de repérer et d'entrer en contact avec les personnes aînées pouvant vivre une situation d'isolement ou les rendant vulnérables.

Les intervenantes amènent la personne à identifier ses besoins, la réfèrent et l'accompagnent, selon sa volonté, vers les ressources de la communauté qui sont les plus appropriées. L'approche se veut respectueuse, confidentielle et au rythme de la personne.

L’un des objectifs des ITMAV est de préserver ou de rendre à la personne aînée le pouvoir qu’elle a sur sa vie. La personne est donc impliquée dans la prise de décisions et les démarches effectuées dans le but de répondre à ses besoins.

Maud a déjà rencontré des personnes dans leur milieu de vie et les conversations sont enrichissantes. Selon les besoins, elle donne des informations aux aînés sur notre centre et sur les groupes communautaires qui pourraient les aider. Elle est aussi en contact avec le milieu de la santé pour proposer les meilleures avenues aux aînés.

ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Malgré la grande générosité de nos bénévoles, la demande pour les accompagnements-transports continue d'être plus importante que notre capacité à y répondre. Pour mieux prioriser les demandes, nous avons mis en place de nouvelles pratiques qui nous permettent de prioriser les personnes ayant les plus grands besoins d'accompagnement et de référer les gens vers d'autres options de transport lorsque nous ne sommes pas en mesure de les accommoder.

Nous avons aussi travaillé avec nos bénévoles pour mettre à jour notre politique d'accompagnement-transport. Ce service continue à être d'une très grande importance pour nos clients et pour les membres de leurs familles.

Une de nos clientes est venue nous voir la veille de son départ d'Aylmer. Elle nous a partagé comment notre service avait changé sa vie :

« Avant de vous trouver, j'annulais constamment mes rendez-vous médicaux, car je ne pouvais pas m'y rendre. Depuis, je ne manque jamais de rendez-vous et je suis en meilleure santé. »

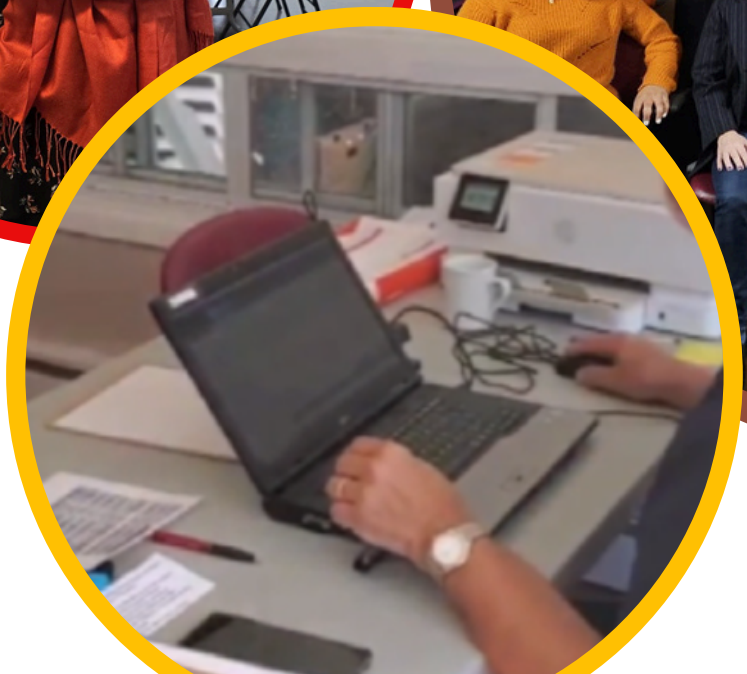
Dans les prochains mois, nous allons continuer de recruter de nouveaux bénévoles pour nous assurer que personne ne doive annuler un rendez-vous faute d'accompagnement.

PROGRAMME COMMUNAUTAIRE D'IMPÔTS

Nos bénévoles nous permettent d'offrir des services d'impôts tout au long de l'année, mais les mois de mars et avril sont de loin les plus occupés. Bien que nous recevions normalement les clients directement au Centre, nous avons décidé cette année d'être présents à plusieurs endroits à Aylmer.

Cette année, nous avons collaboré en équipe pour organiser et adapter nos méthodes de travail, en créant des formulaires et des listes d'attente, car la demande pour notre centre était élevée. Pour la troisième année consécutive, nos cliniques étaient gratuites.

Les bénévoles ont traité les dossiers sur place avec la présence des clients, favorisant ainsi une meilleure interaction et un service plus personnalisé. Nous nous souvenons du feedback de notre tout premier client de cette année : « *Vous avancez d'année en année, je suis très satisfait.* »

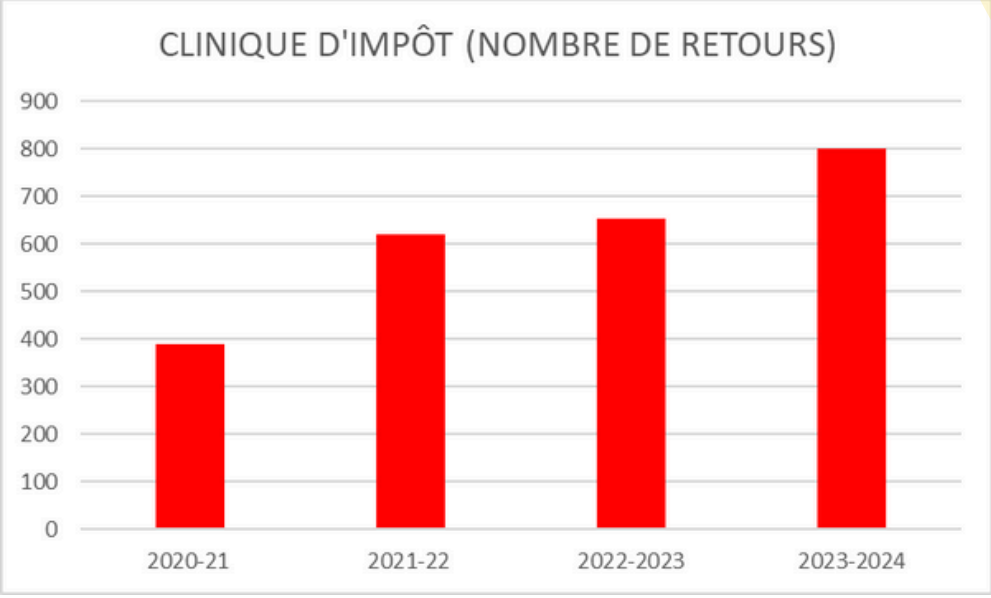


Nous avons organisé des cliniques mobiles, notamment en nous déplaçant dans une résidence à prix modique pour personnes aînées, où nous avons atteint un taux de satisfaction de 100 %. Nous avons également tenu des cliniques externes au Groupe Communautaire Deschênes sur la rue Vanier en fin de semaine, et une autre au Centre Alimentaire. Ce succès est en grande partie dû aux efforts de Valérie pour la recherche des locaux et à l'organisation impeccable de Suzanne qui a pris en charge les cliniques externes.

L'efficacité de notre service s'est beaucoup améliorée – par exemple, dans une période de 7 jours au mois de mars, nous avons réussi à faire près de 400 déclarations, avec une moyenne de seulement 3 à 4 bénévoles d'impôts par jour ! D'après nos bénévoles et en comparaison avec l'année dernière, avec moins d'heures de bénévolat, ils ont réussi à faire le double des déclarations. En tout, nous avons effectué plus de 800 déclarations cette année (avril 2022 – mars 2023).

En résumé, cette année a été marquée par une collaboration exceptionnelle entre les membres de l'équipe, une organisation efficace et une grande satisfaction de la part de nos clients et bénévoles.

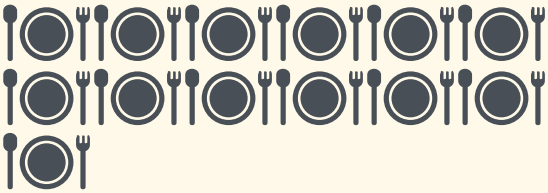
Merci à tous ceux qui ont contribué à ce succès remarquable. Nous sommes impatients de continuer sur cette lancée et d'améliorer encore davantage nos services pour les années à venir.



*chaque déclaration comprend une déclaration au gouvernement fédéral et une au gouvernement provincial

BÉNÉVOLAT

Cette année, nous avons dépassé les 100 bénévoles! Ce sont des personnes généreux et généreuses qui nous partagent leurs temps et leurs talents.



Activités de jour: 1297 heures

Accompagnement-transport et aide aux épiceries: 1402 heures

Visites d'amitié: 900 heures

Aide aux impôts: 342 heures

Conseil d'administration: 684 heures

Autre bénévolat- ateliers en informatique, entretien des jardins, Vernissage, fête du 40e etc. 300 heures