



CABC

Centre d'action bénévole du Contrefort

Rapport annuel 2017-18





Table des matières

1	Mot du président et de la directrice	4
2	Le Centre d'action bénévole du Contrefort	
	Mission, vision, valeurs	5
	Territoires	5
	Équipe permanente	6
	Conseil d'administration	8
	Principaux résultats	9
3	Rapport d'activités 2017-2018	
	Développement de l'action bénévole	10
	Promotion de l'action bénévole	10
	Soutien aux bénévoles	12
	Soutien à la communauté	14
	Services aux individus	14
	Soutien aux organismes	20
	Gouvernance et vie associative	
	Concertation de nos bénévoles	22
	Assemblée générale annuelle	22
	Rencontres du conseil d'administration	22
	Politiques	22
	Activité de financement	23
	Fonctionnement interne	24

Mot du président et de la directrice

L'année 2017-2018 aura été une seconde année remplie de changements : changement de présidence, plusieurs nouveaux membres au conseil d'administration (C. A.), une nouvelle structure au C. A. à mettre en place, quelques changements majeurs dans l'équipe permanente, des décisions importantes afin de pallier le manque de ressources financières et humaines.

Voilà une première année comme président qui fut pleine de rebondissements et d'opportunités. Nous voulons en arriver à une organisation du C. A. et du CABC sous le signe de la modernité, de la stabilité et de l'efficacité.

Les membres du C. A. ont axé leurs énergies sur le fonctionnement des différents comités mis en place, proposés dans les présentes modifications aux règlements généraux du CABC. Quatre comités structurent maintenant les activités du C. A. en plus des rencontres habituelles des membres du Conseil.

Le comité d'Éthique et de Gouvernance

Le comité des Finances

Le comité de Mise en candidature et d'Évaluation du rendement des membres du C. A.

Le comité d'Évaluation du rendement de la direction générale.

Les comités ont mis en place leurs procédures et ont fixé des objectifs pour l'année. Tous se sont donnés pleinement à la réussite de ce nouveau fonctionnement et ont poursuivi leurs objectifs.

Comme vous pouvez le constater, il n'y a plus de Conseil Exécutif. Les responsabilités et le travail s'y rattachant sont répartis entre les administrateurs par le biais des différents comités.

Un volet a pris une bonne partie des énergies de la présidence et de la direction, ce sont les orientations visant le développement du financement de la mission du CABC, enjeu majeur de notre organisme. Avec l'aide soutenue et appréciée de Bénévoles d'Expertise (BE), nous avons participé à une activité de formation et de mise en place d'une stratégie de financement. Nos démarches ont mis en évidence la nécessité de structurer davantage notre recherche de financement et d'y consacrer les ressources nécessaires, considérant la forte compétition dans la sollicitation de dons et de soutien financier. Nous nous devons d'utiliser des méthodes modernes de recherche de fonds pour as-

surer les activités du volet action bénévole de notre mission ainsi que les fonds nécessaires au fonctionnement de base de l'organisme. Nous poursuivons le travail avec notre Fondation pour en arriver à structurer un fonctionnement harmonieux et efficace de nos activités de financement. Un plan d'action concret et une mise en place de moyens seront au cœur de la prochaine année.

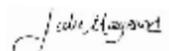
Des changements ont également été nécessaires afin d'assurer le fonctionnement de base du CABC à moyen terme. Le C. A. a révisé l'ensemble de sa politique salariale et une partie des conditions de travail afin de favoriser la rétention du personnel.

Enfin, plusieurs activités de représentations ont été réalisées durant l'année auprès de nos partenaires et collaborateurs. Nous remercions particulièrement nos élus qui saisissent bien l'importance des services rendus par le CABC autant auprès de la population que des bénévoles. Nous pouvons compter sur leur appui indéfectible d'année en année.

Nous poursuivons donc les changements nécessaires au bon fonctionnement du CABC dans la prochaine année qui contiendra, elle aussi, son lot de rebondissements et d'opportunités.



Guy Monette
Président



Julie Mayrand
Directrice générale

Mission

Le CABC a pour mission de développer et de soutenir l'action bénévole par :

- 1) La promotion de l'action bénévole dans la communauté;
- 2) Son rôle d'agence de placement par le recrutement et la référence de bénévoles vers des organismes offrant des services à la population;
- 3) Le partage de son expertise en action bénévole auprès des organismes et des partenaires.

Le CABC a également comme objectif d'offrir des services de soutien à domicile à des clientèles âgées vulnérables par :

- a) Le développement et la mise en place de plans de services de qualité destinés aux usagers;
- b) Le développement et la mise en place de stratégies de recrutement de bénévoles adaptées au soutien à domicile;
- c) La promotion des services offerts par des bénévoles auprès des clientèles ciblées.

Vision

Le CABC deviendra, par son expertise et la qualité de ses services à la population, la référence en matière de promotion de l'action bénévole et sera reconnu pour ses pratiques innovatrices.

Valeurs

Personnalisation: Le CABC est à l'écoute de ses différentes clientèles afin de leur offrir de l'aide et du soutien adaptés à leurs besoins. Les actions de l'organisme sont coordonnées aux particularités, aux enjeux et à la diversité de ses clientèles, et ce, sur l'ensemble de son territoire.

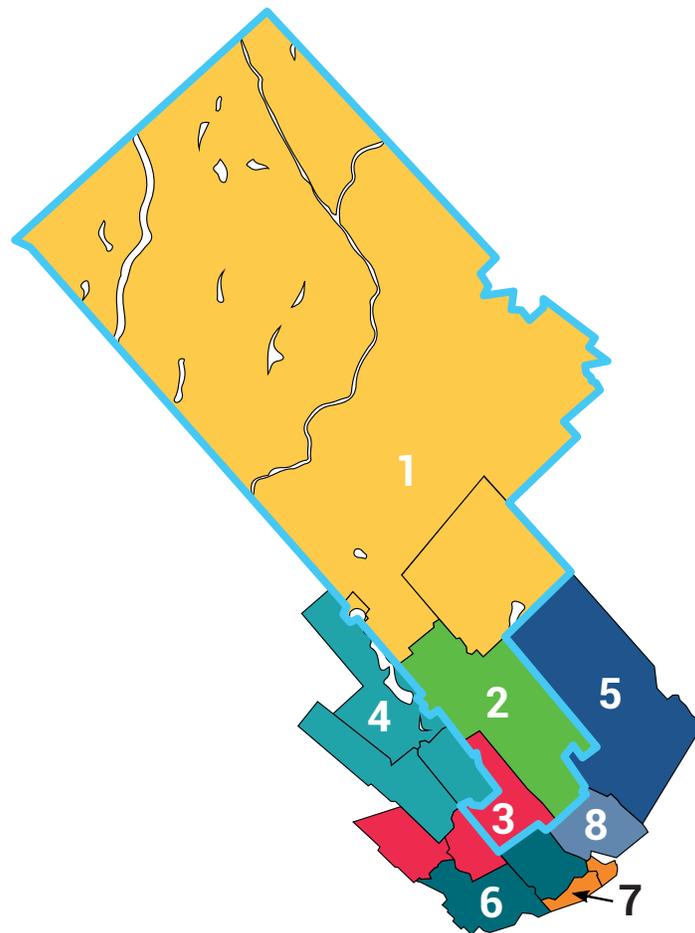
Valorisation: Le CABC s'engage à reconnaître le travail de ses bénévoles et de son équipe permanente et à faire en sorte que cette valeur se reflète dans ses actions quotidiennes. Il s'engage aussi à promouvoir l'entraide et l'action bénévole comme un accomplissement de soi.

Rayonnement: Le CABC considère important de se faire connaître et reconnaître pour son professionnalisme, son impact et sa participation aux initiatives du milieu.

Complicité: Le CABC fait en sorte que l'esprit d'équipe, la collaboration et le partenariat soient des forces organisationnelles.

Territoires du CABC (tous les services)

Territoires d'Aînés-nous à vous aider! de 1 à 8 (4 à 8 uniquement ce service)



- 1 Lac-Beauport / Lac-Delage / Stoneham-et-Tewkesbury / Notre-Dame-des-Laurentides
- 2 Charlesbourg
- 3 DesChâtel / Neufchâtel-Est / Lebourgneuf
- 4 Loretteville / Saint-Émile / Lac-Saint-Charles
- 5 Beauport
- 6 Vanier / Duberger-Les Saules
- 7 Saint-Roch / Saint-Sauveur
- 8 Limoilou

L'équipe permanente (30 avril 2018)

Prénom et nom	Poste
Julie Mayrand	Directrice générale
Louis Lemieux	Directeur des services aux individus
Marie-Eve Bélanger	Adjointe de direction
Anne Bourassa	Coordonnatrice à l'action bénévole
Carole-Anne Beaudin	Agente aux communications
Sarah Lauzier-Bilodeau	Conseillère en placement bénévole
France Blanchet	Responsable des opérations des services aux individus
Nancy Gagné	Travailleuse de milieu – secteur Beauport-Montmorency
Andrès Mendoza	Travailleur de milieu – secteur Beauport-Montmorency
Yannick Pavard	Travailleur de milieu – secteur Neufchâtel-Deschâtel Est
Diana Jiménez	Travailleuse de milieu – secteur Charlesbourg
Marie-Ève Pilon	Travailleuse de milieu – secteur Limoilou
Marie-Pier Trudel	Travailleuse de milieu – secteur Vanier-Les Rivières
Sophie Béland	Travailleuse de milieu – secteur Haute-Saint-Charles
Josée Lessard	Travailleuse de milieu – secteur Stoneham-et-Tewkesbury et municipalités de Lac-Beauport et Lac-Delage
Marie-Ève Gendron	Travailleuse de milieu – secteur Basse-Ville
Sylvain Demers	Coordonnateur <i>Projet Aînés</i>



Cette année, l'équipe permanente du CABC a connu quelques mouvements.

Secrétaire-réceptionniste depuis juin 2009, madame Louise Bourret entrait en décembre 2017 dans l'historique du CABC comme étant notre premier départ à la retraite. Le conseil d'administration et l'équipe permanente du CABC se sont mobilisés afin de lui offrir une belle soirée en son honneur le 22 décembre dernier. Madame Bourret, que nous ne remercierons jamais assez, reste cependant bénévole en soutien à l'équipe permanente.

En janvier 2018, madame Nicole Roy-Gamache qui occupait le poste de secrétaire de direction du CABC depuis mai 2005 a aussi quitté ses fonctions pour poursuivre ses projets personnels. Son départ à la retraite était prévu pour décembre 2018. Nous tenons à la remercier pour toutes ces années de dévouement.

Depuis plusieurs années, il était prévu qu'au départ à la retraite de la secrétaire-réceptionniste et de la secrétaire de direction, ces deux postes seraient fusionnés en un seul. Le poste de responsable des communications et événements ayant été aboli en avril 2018, le C. A. et la direction générale ont fait le choix d'embaucher une personne à titre d'agente aux communications qui assume également la réception de l'organisme et les tâches relatives à ce poste ont été réparties différemment. Chaque membre de l'équipe permanente assume maintenant son propre secrétariat.

En mars 2018, Andréanne Juneau-Fecteau, travailleuse de milieu pour le secteur Haute St-Charles en poste depuis mai 2016 et Marie-Noëlle Gobeil, travailleuse de milieu pour le secteur Limoilou depuis février 2016, ont toutes deux quitté leurs fonctions afin de relever de nouveaux défis.

En 2017-2018, deux travailleurs de milieu ont travaillé dans le secteur Beauport-Montmorency, dans le cadre du service *Aînés-nous à vous aider!*, soit Nancy Gagné et Andrés Mendoza. Suite à un accident de la route survenu à la fin août 2017, Nancy Gagné a dû s'absenter jusqu'à la fin avril 2018 et Andrés Mendoza s'est joint à l'équipe en septembre 2017 afin d'assurer la continuité des services dans ce secteur.

Diana Jiménez, travailleuse de milieu pour Charlesbourg, s'est absentée pendant 8 semaines en juillet et août 2017 pour participer à un voyage humanitaire au Rwanda. Pour ces 8 semaines, Isabelle Gagné a pris le relais dans ce secteur, afin d'assurer la continuité des services.

Emploi d'été Canada

À l'été 2017, grâce à une aide financière reçue dans le cadre de ce programme du gouvernement fédéral, nous avons embauché Gabrielle Dombrowski, étudiante en technique de travail social et Marie-Pier Laviolette, étudiante à la maîtrise en orientation à titre de conseillère en placement bénévole, toutes deux pour 6 semaines, à raison de 35 heures/semaine. Le rôle de Gabrielle était de supporter la coordonnatrice des services aux individus et des travailleurs de milieu dans leurs tâches et celui de Marie-Pier était de supporter la coordonnatrice à l'action bénévole.

Les stagiaires accueillis en 2017-2018

Ces stagiaires viennent acquérir une expérience de travail et notre équipe bénéficie de leur présence auprès de nos usagers et au sein de nos services aux bénévoles et aux organismes

Prénom et nom	Champs d'études
Yasmine Laribi	Orientation
Jennie Lachance	Travail social
Sarah Lauzier-Bilodeau	Orientation
Maude Beaulieu	Orientation
Sophie Béland	Travail social

Le conseil d'administration (30 avril 2018)

Prénom et nom	Poste	Élu/coopté
Guy Monette	Présidente	Élu
Louis Arcand	Vice-président	Élu
Dominic Gosselin	Trésorier	Élu
Poste vacant	Secrétaire	Élu
Ncuti Nibaruta	Administratrice	Élue
Julia Grenon-Savard	Administratrice	Élue
Jean Girard	Administrateur	Élu
Josée Soulard	Administratrice	Coptée
Poste vacant	Administrateur/trice	Élu(e)
Poste vacant	Administrateur/trice	Copté(e)
Poste vacant	Administrateur/trice	Copté(e)
Julie Mayrand	Directrice générale du CABC	Non-votante

Madame Céline Auger qui a été présidente du conseil d'administration de juin 2014 à juin 2017 a quitté ses fonctions de vice-présidente en février 2018. Madame Auger siégeait cependant sur le C. A. depuis 2006. Nous tenons à remercier sincèrement madame Auger pour ces nombreuses années de dévouement à notre organisme.

Monsieur Charles Tremblay-Potvin qui assumait le poste de secrétaire du conseil d'administration depuis juin 2017 a quitté ses fonctions en février 2018, car sa conjointe et lui attendent leur premier enfant. Monsieur Tremblay-Potvin était reconnu au sein de notre C. A. pour son engagement, son assiduité et ses conseils avisés.

Monsieur Félix Boudreault qui s'est ajouté au conseil d'administration en tant qu'administrateur en novembre 2017 a quitté ses fonctions en avril 2018, car de son côté également, la famille s'agrandira en 2018. Monsieur Boudreault était un membre du comité du déjeuner-bénéfice 2018. Il demeure cependant bénévole au CABC en soutien aux organismes.

Principaux résultats 2017-2018



**211 membres
individuels**



**8630 heures de
bénévolat, soit un
comparatif monétaire
(15 \$/h) de 129 450 \$**



**196 membres
sympathisants**



**594 usagers
référés**



8 membres à vie



**732 usagers
desservis**



**71 organismes
membres**



**1109 références
par les travailleurs
de milieu**



195 bénévoles référés



182 bénévoles recrutés

Développement de l'action bénévole : promotion de l'action bénévole

Semaine de l'action bénévole 2017

Afin de souligner la semaine de l'action bénévole 2017, nous avons fait une demande financière à Québec Philanthrope. Celle-ci nous a été accordée au montant de 3 550 \$. Nous avons donc demandé à Fernandez relations publiques de faire des relations de presse afin d'obtenir une visibilité dans les médias de la ville. Nous avons obtenu des entrevues et articles dans les médias suivants : Journal de Québec, Québec Hebdo, Boulevard 102,1, CKRL 89,1.

Mérite bénévole de l'Arrondissement de Charlesbourg

À titre d'organisme partenaire de l'Arrondissement de Charlesbourg, l'un des mandats du CABC est de collaborer à la réalisation du Mérite bénévole, événement annuel de reconnaissance dont la 34^e édition s'est tenue en novembre 2017.

Le rôle du CABC est de participer au comité du Mérite bénévole, d'expédier aux organismes reconnus par l'Arrondissement la liste de leurs membres pour une mise à jour, de recevoir leur nouvelle liste de bénévoles, de saisir les informations dans sa base de données, de préparer et d'expédier au-delà de 2 600 invitations aux bénévoles. Le CABC offre également une plate-forme d'inscription directement sur son site Internet. Par la suite, il assure le suivi des confirmations et participe à la logistique de l'accueil lors de l'événement, tenu le 24 novembre 2017.

Youth and Philanthropy Initiative (YPI)

Encore cette année, le CABC était membre du jury du projet Youth and Philanthropy Initiative, de l'école secondaire des Sentiers de Charlesbourg. Dans le cadre de ce projet, des élèves de la quatrième année secondaire de l'école des Sentiers de Charlesbourg sont invités à vivre une compétition amicale dans laquelle des équipes de trois ou quatre membres doivent choisir une œuvre caritative avec laquelle ils seront appelés à se familiariser. Pour y parvenir, chaque équipe réalise une recherche sur l'organisme sélectionné, sur sa mission, sur son organisation et le déploiement de son activité. Ils mènent aussi une entrevue avec l'un des responsables de l'organisme et découvrent ainsi l'impact positif sur la communauté. Les élèves présentent par la suite le résultat de leurs recherches devant le groupe de participants et les membres du jury.

Représentations

En 2017-2018, le CABC a effectué 463 représentations, entre autres pour promouvoir nos services dans différents organismes avec des kiosques de présentations dans les centres commerciaux ou Caisses populaires.

Porte-à-porte

Nous avons fait une seconde demande à Québec Philanthrope, toujours dans l'objectif d'augmenter notre visibilité afin de recruter davantage de bénévoles pour nos organismes membres. Nous avons obtenu une subvention de 1 949 \$ afin de faire de la promotion dans le voisinage du CABC, puisque la proximité est un élément clé dans l'engagement bénévole. Le 24 août 2017, un groupe de 15 bénévoles a donc distribué 900 accroche-portes. Nous avons également fait un publipostage de 2000 feuillets promotionnels, ciblé dans les secteurs avoisinant le CABC.

Optimisation du service aux organismes

Le principal défi que devait relever le CABC dans le service aux organismes et aux bénévoles en 2017-2018 consistait à développer de nouveaux moyens et de nouvelles méthodes pour assurer ses services de manière plus efficace et davantage stratégique, ce qui lui permettait de maximiser les efforts investis et les résultats obtenus dans l'action bénévole.

Ainsi, le CABC s'est fixé pour objectif de rejoindre un plus grand nombre de candidats bénévoles potentiels par l'entremise de nouvelles plates-formes de diffusion comme le Service de placement de l'Université Laval et jebenevole.ca. Ce faisant, le CABC en a profité pour diffuser une information davantage ciblée, plus précise, qui répond efficacement aux besoins.

Grâce à ces efforts, le CABC a amélioré sa façon de rejoindre les candidats bénévoles et de leur diffuser des renseignements plus détaillés et plus précis. Il convient de souligner l'ouverture d'un point de service à l'Université Laval en septembre 2017.

Une ressource supplémentaire à l'action bénévole!

Grâce à un appui financier du Mouvement des caisses Desjardins et par le biais de son programme Fonds d'aide au développement du milieu, pour le développement et la consolidation des services en soutien à la communauté, le CABC a maintenant une ressource supplémentaire à l'action bénévole, en la personne de Sarah Lauzier-Bilodeau, depuis janvier 2018. Avec l'aide de cette ressource supplémentaire, le CABC peut maintenant miser davantage sur la promotion de l'action bénévole dans la communauté et ainsi multiplier les possibilités de jumelage et de réponse aux besoins des organismes. Depuis plusieurs années, le CABC n'avait qu'une seule personne en place pour mener et superviser l'ensemble du volet «action bénévole» de sa mission. Il n'était donc pas en mesure de répondre aux nombreuses demandes et de faire des démarches pour bien encadrer les organismes.

Désormais, le CABC peut maintenant soutenir les organismes dans l'identification de leurs besoins et les diriger vers des solutions comme l'Espace collectif Desjardins.

Partenariat avec le Mouvement des caisses Desjardins

Le CABC s'est associé le 24 octobre 2017 dernier au Mouvement des caisses Desjardins dans leur Espace collectif afin d'offrir et de promouvoir les projets et la prise en charge du recrutement des ressources humaines bénévoles que nécessitent les projets des organismes. Dans les dernières années, le CABC a développé un fort sentiment d'appartenance envers les organismes de Charlesbourg ainsi qu'envers les usagers des municipalités du Nord (Stoneham-et-Tewkesbury, Lac-Delage et Lac-Beauport). Le CABC est maintenant plus que jamais reconnu pour son expertise en action bénévole et il est la référence dans le soutien aux organismes en ce domaine. Le Centre d'action bénévole du Contrefort possède donc la masse critique pour alimenter l'Espace collectif Desjardins.

L'Espace collectif Desjardins et le CABC permettent ainsi de créer des liens entre les personnes d'une même communauté, au service même de cette communauté. Cette interactivité sociale et économique ravive le dynamisme local et répond au besoin de la collectivité. Le soutien communautaire ainsi que le grand déploiement d'entraide de ce projet correspondent parfaitement aux valeurs soutenues par le CABC.

Point de services à Stoneham-et-Tewkesbury

Comme il en a été fait mention dans le rapport de l'an dernier, le CABC et le service des loisirs de la municipalité des Cantons-Unis de Stoneham-et-Tewkesbury ont implanté un point de services à Stoneham-et-Tewkesbury, selon l'entente signée en août 2016, afin de soutenir les orga-

nismes et les bénévoles de cette municipalité. Les organismes ont été contactés, mais les demandes et les candidats bénévoles n'ont pas été de la partie.

Point de services à l'Université Laval

En collaboration avec le Service de placement de l'Université Laval, le CABC a implanté un nouveau point de services situé au pavillon Alphonse-Desjardins de l'Université Laval. Ce point de services a pour objectif d'accueillir et de recruter directement sur le campus des candidats potentiels, de promouvoir et de soutenir l'action bénévole dans la communauté étudiante, et ce, afin de soutenir les organismes. La présence de nos conseillères bénévoles à raison d'une fois par semaine a rendu possible le recrutement de 32 candidats bénévoles. Parmi eux, 29 candidats ont été jumelés pour un taux de placement de 90 %.

Plate-forme jebenevole.ca

Le 24 janvier 2018, la Fédération des centres d'action bénévole a lancé une plate-forme Internet qu'elle a développée et qui vise à faciliter les jumelages entre les demandes de bénévoles et les candidatures bénévoles.

Dès son lancement, le CABC a été l'un des CAB les plus actifs. Nous avons également transmis plusieurs suggestions avant et après son lancement afin d'y assurer la visibilité des Centres d'action bénévole de la province et la facilité d'utilisation.

Par l'entremise de cette plateforme, le CABC offre désormais à ses membres un accès privilégié à l'Espace organismes de jebenevole.ca ainsi que la prise en charge de leurs demandes de bénévoles et de leur publication sur jebenevole.ca.

Développement de l'action bénévole : soutien aux bénévoles

Accueil et orientation

À titre d'agence de recrutement et de placement de bénévoles, le service d'accueil et d'orientation du CABC permet d'accompagner les personnes désireuses de s'engager dans des activités de bénévolat et de répondre aux besoins des organismes. En ce sens, le CABC est au carrefour du désir d'engagement des personnes et des besoins de services de la communauté.

Par un service personnalisé, le CABC offre un accompagnement aux candidats bénévoles.

En 2017-2018, 182 personnes ont été rencontrées par les conseillers bénévoles de ce service avec qui elles ont pu discuter de leurs champs d'intérêt et de leurs disponibilités. À la suite de ces échanges, la coordonnatrice à l'action bénévole et la conseillère en recrutement et placement de bénévoles réfèrent ces candidatures en fonction de leur profil personnel et des besoins exprimés par les organismes du milieu.

Le service de recrutement et de placement de bénévoles du CABC ne pourrait pas répondre aux nombreuses demandes de bénévoles des organismes, pas plus qu'il ne pourrait accueillir et orienter les candidats sans nos propres bénévoles. En 2017-2018, cette équipe se compose de 6 nouvelles conseillères. En plus du rôle-conseil, leurs tâches consistent aussi à vérifier les références et effectuer un suivi relatif à leur satisfaction. Le CABC est particulièrement fier d'avoir recruté des candidats bénévoles compétents, efficaces et stables. Nous remercions Gabrielle Beauchesne-Michaud, Marie-Chantale Côté, Hélène Bernier, Marie-Élise Bérubé, Anne Steppe et Élise Phaneuf pour leur contribution.

Reconnaisances

Il est essentiel de souligner et de reconnaître l'engagement des bénévoles. Sans l'implication de ceux-ci dans le fonctionnement du CABC, aucune réalisation ne serait possible. Un programme de reconnaissance vise à assurer à chaque bénévole un encouragement et une appréciation continus pour son travail ainsi que des remerciements pour ses réalisations. Un second volet vise à reconnaître publiquement les années d'engagement du bénévole à l'occasion d'activités spéciales.

Prix Hommage Aînés

Le Prix Hommage Aînés vise à souligner l'apport d'une personne aînée engagée dans son milieu et qui a contribué de

façon significative à l'amélioration du bien-être des aînés, de leur condition et de leur place dans la société.

Le citoyen engagé laisse une empreinte positive à travers le temps. La réussite, l'innovation, l'énergie et l'honneur sont les qualificatifs évoqués et transmis par le visuel du prix Hommage Aînés.

Le CABC a soumis la candidature de madame Lise Poulin, membre fondatrice de notre organisme et bénévole toujours très engagée et active. Son prix lui a été remis le 22 novembre 2017 à l'Assemblée Nationale. Nous tenons à offrir nos sincères remerciements à cette femme inspirante, fidèle au CABC et à sa mission depuis maintenant 26 ans.

Hommage bénévolat Québec 2018 : catégorie Organisme

Le CABC a soumis cette année la candidature de la Maison Lauberivière. Le 17 avril 2018, le gouvernement du Québec a souligné le dévouement de 40 lauréats, lors de la cérémonie officielle du prix Hommage bénévolat-Québec. Ces 35 bénévoles et 5 organismes, dont la Maison Lauberivière, ont reçu une statuette nommée Tara de la part du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. François Blais.

Ces lauréats du prix Hommage bénévolat-Québec se sont distingués par leur engagement hors du commun et par la richesse de leurs actions.

Journée internationale des bénévoles

Pour souligner la journée internationale des bénévoles le 5 décembre 2017, le personnel du CABC et les membres du CA conviaient une quarantaine de bénévoles du CABC à un 5 à 7 hommage afin de souligner leur fidélité à l'endroit du CABC depuis 2, 5, 10, 15 et 20 ans. Pour la première fois en 2017, à la suite de la modification de notre politique de



reconnaissance, chaque bénévole présent s'est vu remettre un cadeau déterminé par le nombre d'années de bénévolat célébré lors de la soirée. Pour les 25 ans d'engagement, nos 3 membres fondatrices ont reçu une médaille gravée à leur nom. Pour les 20 ans d'engagement, nous avons offert des plaques de reconnaissance. Les bénévoles honorés pour leurs 15 et 10 ans d'engagement ont reçu respectivement un stylo et une tasse à l'effigie du CABC. Les bénévoles ayant cumulé 5 et 2 ans d'engagement à notre organisme ont respectivement reçu un porte-clés et une épinglette.

Bénévoles honorés ayant participé à la soirée		
Nom	Nom	Années
Beunoyer	Elisabeth	5 ans
Bertrand	Michel	5 ans
Boivin	Diane	2 ans
Borgia	Pierrette	25 ans
Boucher	Doris	10 ans
Filiatrault	Denis	5 ans
Gévry	Marielle	5 ans
Hamel	Linda	5 ans
Ouellet	Micheline	2 ans
Plouffe-Maher	Michelle	10 ans
Poulin	Lise	25 ans
Samson	Denise	5 ans
Tremblay	Lucie	10 ans

En 2018-2019, nous ferons plutôt des remises personnalisées tout au long de l'année aux bénévoles qui auront cumulé 2, 5, 10, 15, 20 et 25 ans d'engagement, plutôt que de les convier à un événement.

Rendez-vous 2017

Dans le cadre de l'événement des grands voiliers de l'été dernier, Rendez-vous 2017 et Industrielle Alliance, par l'entremise de Centraide, ont offert aux organismes et projets associés la possibilité à l'un de ses membres – ou de ses participants – de vivre la traversée de l'Atlantique à bord de l'un des voiliers en partance de Londres pour une durée de 42 jours.

À la suite de l'invitation que le CABC a lancée à plusieurs bénévoles, nous avons soumis la candidature de deux bénévoles engagés de longue date dans l'action bénévole.

La candidature de nos deux bénévoles (Jocelyn Méthot et Doris Boucher) a été retenue et ceux-ci, conséquemment à la reconnaissance par le CABC de leur engagement, ont donc eu la chance de participer à une grande traversée de l'océan Atlantique à bord du voilier LORD NELSON. Une

aventure de quelque 40 jours qu'ils ne sont pas prêts d'oublier.



Fête de Noël des bénévoles 2017

À l'occasion des fêtes de fin d'année, nous convions tous nos bénévoles à une fête de Noël. Cette activité de reconnaissance de l'engagement de nos bénévoles envers le CABC a eu lieu le 10 décembre à la salle l'Escale de l'église Saint-Pierre-aux-Liens; 80 bénévoles y ont assisté. Avant le souper, servi par l'équipe permanente, les bénévoles ont eu droit à une représentation du Club d'Impro par Louis-Olivier Pelletier et Marie-Noëlle Gobeil, sur des thématiques de bénévolat. Nous avons pu offrir des cadeaux à nos bénévoles grâce à l'appui financier de l'Arrondissement de Charlesbourg, dans le cadre de notre 25^e anniversaire d'existence. De plus, lors de la soirée, la Caisse populaire Desjardins de Charlesbourg a tenu à remettre un cadeau unique pour souligner l'engagement et l'implication des nombreux bénévoles de Charlesbourg. Chaque convive présent à la soirée s'est vu remettre gracieusement un petit pot de miel provenant directement de la première production des Ruches de la Caisse. La soirée s'est terminée avec le tirage de nombreux prix de présence.



Lors de cette soirée, monsieur François Blais, député de Charlesbourg, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, a remis des certificats honorifiques à nos 3 membres fondatrices, soit madame Lise Poulin, madame Pierrette Borgia et madame Réjeanne Boulet afin de les féliciter pour leur 25 ans d'implication.

Nous tenons à remercier tous nos commanditaires dont la générosité a permis aux bénévoles présents de ne pas repartir les mains vides :

- Caisse populaire Desjardins de Charlesbourg
- Arrondissement de Charlesbourg;
- Traiteur buffet Saint-Émile;
- Beauté intégrale Esthétique;
- Buffet des Continents;
- Clinique chiropratique de Charlesbourg;
- Clinique d'esthétique Sylvie Charest;
- Coop Charlesbourg IGA Extra;
- Restaurant Chez Harry;
- Ski de fond Charlesbourg;
- Chez Cora;
- Pizza Passion;
- Centre de l'auto de Neufchâtel;
- Cordonnerie d'Orsainville;
- Pomme Salade;
- Clinique d'Optométrie de Charlesbourg;
- Pacini;
- Resto-Brasserie le Grand Bourg;
- Bijouterie Le Sablier
- Ferme Blouin Bédard;
- Institut de Beauté Gama;
- Pharmacie Brunet Louis-XIV;
- IGA des Sources 1re Avenue.

Publications

Le Bénévolien a pour but d'informer les bénévoles (membres individuels et sympathisants), les membres à vie du CABC et les administrateurs de la FCABC au sujet de l'actualité du Centre.

Saison	Parution
Été 2017	Juin 2017
Automne 2017	Novembre 2017

Soutien à la communauté : Services aux individus

Services offerts aux individus

Accompagnement-transport bénévole:

Nombre d'usagers	202
Nombre de services	1179
Nombre de bénévoles	34

Depuis plusieurs années, nous avons de gros défis face à ce service. Il y a eu de nouveaux membres dans l'équipe de réceptionnistes. Nous sommes appuyés de 4 réceptionnistes régulières et un bénévole contrôleur (comptabilité). Nous avons travaillé à simplifier le travail demandé aux bénévoles et à la responsable des opérations. Nous travaillons avec une base de données qui demande un long apprentissage. Elle peut être complexe et demande une certaine aise dans les systèmes informatiques. Nous privilégions un nombre restreint de bénévoles afin d'éviter les erreurs et poursuivons à concentrer les prises d'appel entre 9 h et 12 h du lundi au jeudi. Les bénévoles s'engagent à s'impliquer au minimum 3 heures par semaine. De plus, nous avons 5 bénévoles en appui à la responsable pour diverses tâches autour de ce service. Nous avons réorganisé certaines procédures pour schématiser le service, mais il y a encore beaucoup de travail à faire.

Pour les chauffeurs bénévoles, il y a peu de relève, nous offrons de belles possibilités d'implication, mais nous devons sortir des standards de recrutement traditionnels pour y arriver. Nous offrons les services selon l'intérêt et les disponibilités des chauffeurs bénévoles. Mais pour l'équipe de réceptionnistes, elles doivent jongler avec certaines contraintes : des conditions routières ou des annulations de part et d'autre pour arriver à offrir le service demandé. Parfois, notre équipe arrive difficilement à faire le jumelage selon les besoins des individus. Nous devons souvent privilégier les services médicaux même si nous sommes conscients qu'il y a d'autres sorties qui sont nécessaires pour plusieurs individus. Le nombre de bénévoles actifs est en baisse. Dans les prochains mois, nous mettrons en branle des activités de recrutement spécifiques afin d'engager de nouveaux chauffeurs bénévoles dans le but d'avoir une plus grande marge de manœuvre.

Bonjour quotidien :

Nombre d'usagers	29
Nombre d'appels	2915
Nombre de bénévoles	18

Il y a une légère augmentation du nombre d'utilisateurs cette année. De plus, nous avons une facilité à recruter de nouveaux bénévoles. Notre défi est d'identifier des personnes qui souhaitent recevoir des appels d'amitié. Nous avons fait diverses démarches et représentations pour signifier cette disponibilité auprès des intervenants sociaux du réseau et d'organismes communautaires. C'est un service que nous tenons à garder étant donné que le bénévolat se fait à domicile et qu'il est facilement accessible pour une clientèle bénévole. Nous travaillons à réunir l'utilisateur et le bénévole afin qu'ils se rencontrent dans une activité. Par la suite, l'utilisateur et le bénévole prennent ensemble les ententes pour fixer les prochaines conversations téléphoniques. Nous remarquons néanmoins que ce service est de moins en moins populaire. Nous restons à l'affût pour vérifier si ce service correspond à un besoin du milieu. Nous sommes très heureux de compter sur une équipe de bénévoles fiables et disponibles.

Visites amicales :

Nombre d'utilisateurs	38
Nombre de visites effectuées	535
Nombre de bénévoles	28

Ce service, actif depuis deux ans, est très en demande. Nous mettons beaucoup d'effort pour réduire l'attente des utilisateurs. Cette année, quelques nouveaux bénévoles ont permis ainsi de hausser le nombre de visites de façon significative. Notre défi est de maintenir ces bénévoles en action. Les visites amicales peuvent être difficiles, c'est pour cette raison que nous sommes en train de modifier le service. Dans les prochains mois, nous allons reconstruire ce service de la base en misant sur les compétences de nos bénévoles à l'animation. Nous allons procéder à une fusion des activités afin que ce service de visites amicales soit orienté sur une ou des activités récréatives. Nous voulons que les utilisateurs et les bénévoles gardent un souvenir enrichissant de bonheur et de joie. Les visites pourront se faire en dyade et les bénévoles pourront visiter plus d'un individu par période d'implication. Nous devons être plus attrayants pour ce service afin de recruter de nouveaux bénévoles et ainsi répondre aux besoins du milieu.

Dépannage :

Nombre d'utilisateurs	15
Nombre de services effectués	18
Nombre de bénévoles	14

Ce service répond à des demandes ponctuelles de menus travaux. Nous pouvons compter sur une équipe de bénévoles talentueux et fiables. Les services sont variés.

Animation :

Nombre de résidences	5
Nombre de services effectués	39
Nombre de bénévoles	14

Cette année, deux résidences n'ont plus eu recours à notre service. Un manque de participation a motivé la décision du responsable d'une des résidences. L'autre endroit étant une coopérative d'aînés, il n'y avait plus de responsable pouvant s'en occuper. Au fil des ans, on observe une baisse de participation dans les résidences visitées (décès, déménagement, etc.) Par contre, le service d'animation est apprécié des bénévoles ainsi que des utilisateurs y participant.

De plus, nous avons eu quatre étudiants, Émile Bresse, Félix Grondin, Charles Samson et François Marinho-Auger, qui ont fait une activité d'improvisation dans une résidence privée. Cette action bénévole s'est faite dans le cadre du cours « Démarche d'intégration en sciences humaines ».

Dans les prochaines années, les activités de l'animation seront présentées dans le volet Visites amicales, étant donné que notre aspiration est de répondre davantage à un besoin de l'aîné et non à une organisation d'habitation.

Aînés-nous à vous aider!

Cette année, nous avons fêté le 10^e anniversaire du service. L'activité s'est déroulée à Stoneham, l'endroit même où un groupe de citoyens se sont réunis en 2007 pour trouver un moyen pour rejoindre les aînés seuls et isolés. La fête a été un succès, de nombreux bénévoles et des personnes de tous les milieux ont festoyé avec nous. Nous avons remercié toutes les personnes d'avoir contribué au développement du service au fil des ans pour arriver au rayonnement d'aujourd'hui. Longue vie au service *Aînés-nous à vous aider!*



Dans cette même soirée, nous avons également présenté le nouveau logo du service. Trois symboles pour représenter le travail des intervenants soit : Écouter, Accompagner et Référer.



Aînés-nous à vous aider!

Depuis 2016, le service compte 8 travailleurs de milieu de Stoneham-et-Tewkesbury au centre-ville de Québec. Au total, il existe 15 travailleurs de milieu dans la Capitale nationale. Nous sommes fiers d'avoir inspiré d'autres porteurs de projets dans la région et nous sommes heureux de travailler en complémentarité avec eux.



Nous avons également poursuivi notre travail avec le Collectif isolement social-ville de Québec qui regroupe 5 projets (dont *Aînés-nous à vous aider!*) avec 4 organismes (dont deux développés par le CABC). Les objectifs sont de diminuer l'isolement social de 1 500 aînés vivant à Québec, de développer avec les acteurs en place une synergie durable et de sensibiliser la population au phénomène de l'isolement social.

Le travail en collectif nous a permis cette année de nous rapprocher de plusieurs acteurs clés. Nous avons pu, entre autres, rencontrer des responsables du service de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) afin de faire une mise au point sur la restructuration au sein des équipes SAPA et de faciliter ainsi un partenariat avec le CLSC et leur guichet d'accès. Ce partenariat est important, car non seulement il permet de reconnaître notre mandat et d'accroître notre crédibilité, mais aussi, il permet de faciliter nos démarches lorsque nous devons diriger quelqu'un vers le CLSC.

Également, le Collectif nous a permis d'avoir plusieurs entrevues médiatiques. Nous avons eu un reportage télévisuel au Téléjournal Québec de Radio-Canada

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1082968/isolement-aines-solitude-travailleurs-milieu-personnes-agees>

Nous avons fait une entrevue à l'émission Première heure à la radio de Radio-Canada

<https://ici.radio-canada.ca/premiere/emissions/premiere-heure/segments/entrevue/58932/isolement-aines-tourigny-pavard>

Nous avons fait une entrevue pour la revue Le Bel Âge, la parution est à venir.

En cours d'année, nous avons également participé à la création d'une vidéo sur la participation sociale.

<https://www.youtube.com/watch?v=1fOfxx8e5UE>
<https://www.youtube.com/watch?v=1fOfxx8e5UE>

Voici quelques exemples d'activités réalisées par l'équipe de travailleur de milieu pour la période 2017-2018 :

- Selon un calendrier préétabli, nous avons effectué plusieurs présences de milieu récurrentes dans des lieux publics propices au repérage d'aînés en situation de vulnérabilité (restaurants de quartier, parcs, clubs d'aînés, etc.)
- Présences de milieu ponctuelles dans des comptoirs de distribution alimentaire/vestimentaire
- Participation hebdomadaire aux discussions cliniques entre les ITMAV affiliés au CABC
- Participation à la 7^e journée des partenaires organisée par l'Intertable sous la thématique de la maltraitance envers les aînés et de la santé mentale
- Participation ponctuelle à la Communauté virtuelle ITMAV grâce à Skype et aux rencontres d'échange avec les ITMAV de la région 03 en vue d'établir une communauté d'apprentissage « en personne » 3 fois par année
- Participation à la première édition du rassemblement ITMAV (Laterrière, Saguenay)
- Porte-à-porte à l'occasion de la Journée mondiale pour contrer la maltraitance envers les aînés
- Porte-à-porte dans diverses habitations subventionnées et logements privés
- Tenue d'un kiosque lors du Salon de la FADOQ au Centre de foire de Québec

- Participation au Salon des organismes communautaires 2017 du Cégep Limoilou
- Participation à plusieurs formations, conférences et ateliers :
 - Ce n'est pas correct! Parties 1 et 2 (Secrétariat aux aînés)
 - Intervention auprès des personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer (Société Alzheimer)
 - Les troubles de la personnalité chez l'aîné : les reconnaître et les prendre en compte (Centre d'excellence sur le vieillissement du Québec)
 - Sensibilisation au deuil (Centre de formation Monbourquette)
 - Crédits d'impôt pour les proches aidants d'aînés (Association des proches aidants de la Capitale-Nationale en collaboration avec Revenu Québec)

Concrètement dans chacun des milieux :

Secteur de Charlesbourg

Dans l'ensemble, nous sommes très satisfaits du nombre de personnes que nous avons pu rejoindre, bien que nous soyons conscients que le travail est toujours à refaire pour ne pas tomber dans l'oubli. Nous avons eu des périodes plus calmes et d'autres avec un nombre important d'appels, ce qui a demandé une priorisation des demandes selon nos disponibilités et notre capacité à y répondre. À l'été 2017, nous avons fait l'embauche d'une ressource supplémentaire pour quelques semaines pour remplacer le travailleur de milieu qui s'est absenté pendant dix semaines.

Secteur de Notre-Dame-des-Laurentides, Lac-Beauport, Lac-Delage et Stoneham-et-Tewkesbury

Cette année, nous avons embauché une nouvelle travailleuse de milieu pour remplacer le poste libre depuis février 2017. Nous avons pu poursuivre nos investigations et nos collaborations avec les organismes, les municipalités et les personnes-ressources que nous avons déjà contactés afin de mener à bien nos activités. L'intégration de cette dernière fut facile et ainsi les liens ont pu être maintenus. Nous travaillons toujours pour mieux faire connaître nos services aux aînés seuls et isolés en complémentarité avec les ressources de ce milieu.

Secteur de Loretteville-Saint-Émile et Lac-St-Charles

Plusieurs activités ont été mises en place pour repérer les aînés, la travailleuse de milieu a passé beaucoup de temps dans le milieu avec les aînés ou bien avec les ressources. Nous nous apercevons que la récurrence dans ces milieux porte fruit après plusieurs mois, voire même une année.

Secteur de Neufchâtel-est/ Lebourgneuf, DesChâtel

Au cours de cette dernière année, nous avons réalisé diverses activités visant l'atteinte de nos objectifs. Nous avons poursuivi le renforcement des liens avec nos partenaires ainsi que nos efforts pour repérer les aînés. Nous avons réalisé nos présences de milieu récurrentes selon le calendrier établi. Nous sommes particulièrement fiers des retombées dans certaines activités où le travailleur de milieu a maintenu une présence accrue. Le travailleur de milieu a créé plusieurs outils promotionnels pour bonifier le repérage. Nous sommes nettement mieux identifiés comme travailleur de milieu dans ce secteur.

Secteur de Vanier/ Duberger-Les Saules

Plusieurs rencontres de concertation ont facilité les références en établissant des trajectoires de services. Nous avons participé à l'élaboration et à la promotion d'une activité intergénérationnelle qui a été un succès. Nous avons participé à plusieurs activités des quartiers ce qui nous a permis de faire de nouveaux contacts, d'entretenir nos liens avec certains partenaires et de rencontrer la population. Également, nous avons participé au processus complet de réalisation d'une consultation citoyenne et à la diffusion du rapport. Les résultats sont très intéressants pour nous afin de mieux comprendre la réalité des aînés. Nous avons de très bons liens avec les agents de milieu qui travaillent avec les 0 à 100 ans.

Secteurs de Saint-Roch et Saint-Sauveur



Nous avons fait l'embauche d'une nouvelle travailleuse de milieu en mai 2017. et nous avons repris rapidement le contact avec le milieu. Les présences de terrain ont repris en période estivale et ce moment a servi au réseautage avec les différents organismes pour connaître leurs services et établir un partenariat auprès des intervenants du milieu. Nous avons une bonne relation avec la travailleuse de milieu du Patro Laval. Ce milieu est très différent de notre expertise habituelle, on y retrouve une concentration d'individus marginalisés et aussi une panoplie de ressources adaptées. Nous sommes très heureux de notre apprentissage et des rencontres que nous faisons au centre-ville de Québec.

Secteur de Limoilou

Ce secteur ne cesse d'évoluer et de se transformer. Limoilou étant un quartier en constante ébullition, surtout au niveau des initiatives communautaires, nous avons été en mesure d'aller à la rencontre de plusieurs aînés, et ce, grâce à diverses activités de repérage et d'interventions collectives. Malgré les défis quotidiens présents dans le secteur (le nombre élevé de demandes d'aide auxquelles répondre, les trous de services, les aînés vivant des situations complexes et souvent multiproblématiques), nous sommes d'avis que notre service continue à se déployer de manière positive.



Secteur de Beauport-Montmorency

Nous sentons que nous sommes de plus en plus connus et nos liens se développent avec plusieurs partenaires. Il reste encore beaucoup de travail, mais nous avons le soutien de plusieurs ressources. Ces quartiers ont une volonté pour développer des services qui répondent aux besoins des aînés. Nous poursuivons notre travail de complémentarité avec les organismes du milieu. Nous travaillons à l'occasion sur les projets communs avec le travailleur de milieu de la Corporation d'habitation de Giffard (Giffard) ou avec l'intervenante communautaire du Pivot pour rejoindre les aînés. Cette année, nous avons fait l'embauche d'un deuxième intervenant pour maintenir le service en raison de l'absence prolongée de la travailleuse de milieu de ce secteur.

En somme, nous sommes fiers de nos huit travailleurs de milieu et nous poursuivons notre déploiement. Notre expertise dans ce type d'intervention de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) ne cesse de grandir. Nous pouvons être fiers de notre travail. Nous sommes souvent sollicités pour témoigner de nos connaissances et c'est un plaisir de contribuer à l'avancement d'une communauté plus riche.

Le financement des travailleurs de milieu se termine mars 2019. Nous avons comme objectif de renouveler notre financement et de maintenir nos huit intervenants en place.

Résultats pour les 8 travailleurs de milieu pour 2017-2018

Nombre d'utilisateurs aidés (personnes différentes)	594
Nombre d'interventions	2144
Nombre de bénévoles	149

Les résultats sont comparables à l'an dernier. Il faut être conscient que les travailleurs de milieu sont à la fois des intervenants sociaux et des représentants d'un service en développement. Ils doivent être disponibles pour les aînés et les acteurs clés des milieux et développer leurs propres outils pour réussir à mieux repérer, mieux accompagner et mieux référer.

L'isolement social des aînés n'est pas une fatalité

Ce projet, que nous soutenons depuis juillet 2016, a franchi plusieurs étapes. Depuis que nous l'avons vraiment lancé, en février 2017, ce projet a eu beaucoup d'impacts. Mettre en place un tel projet, constitué de 7 activités distinctes, a demandé la collaboration de plus de 100 organisations et de plus de 40 bénévoles. Ce fut une année exigeante en termes de mobilisation, d'implantation, de liaison et de gestion. Malgré les défis auxquels nous avons été confrontés, nous avons fait de nombreuses réalisations.

Pour les trois activités destinées aux aînés (65 ans et plus)

Activités	Participants	Fréquence	Objectifs
Les ateliers-actions	12 participants	10 rencontres	Se sortir de l'isolement social et/ou éviter de se retrouver à risque d'isolement
Les groupes de paroles	24 participants	18 rencontres	
Re-traiter sa retraite		Nous nous sommes activés à repenser notre stratégie de promotion considérant le fait que ce fut très difficile de rejoindre des « jeunes » retraités assumant difficilement cette étape de vie.	

Pour les deux activités visant les intervenants et bénévoles

Activités	Participants	Fréquence	Objectifs
Formation isolement et solitude	Plus de 60 participants	5 journées de formation	Pouvoir différencier la solitude de l'isolement social.
Soutien aux pratiques		Nous avons restructuré à 2 reprises le contenu et le modèle de réalisation.	

Pour les deux activités portant sur le grand public

Activités	Réalisations	Objectifs
Exposition itinérante	Nous avons déployé nos énergies à mettre en place le concept de l'exposition itinérante et l'écriture d'une pièce de théâtre portant sur l'âgisme. Puis, nous nous sommes investis à identifier plusieurs lieux susceptibles d'accueillir ces deux activités.	Sensibiliser le public sur la problématique de l'isolement et sur l'importance de la participation sociale des personnes âgées
Pièce de théâtre		

Outre le fait d'avoir à porter notre projet, nous nous sommes impliqués au sein du Collectif Aînés Isolement Social- Ville de Québec; une des conditions imposées par notre bailleur de fonds (Emploi et Développement Social Canada). C'est le cas également pour notre autre projet *Aînés-nous à vous aider!* Notre implication se sera traduite de diverses façons : comité des partenaires, représentations variées, développement d'un projet-pilote, rédaction d'une présentation pour un colloque, etc.

Enjeux et perspectives 2018-2019

Cette année sera l'année de la réalisation de nos 7 activités et marquera la fin de notre projet. Le financement viendra à terme en avril 2019. Donc l'enjeu portera essentiellement sur notre capacité à livrer l'ensemble de nos activités avec la collaboration incontournable de plusieurs organisations. Il en sera de même pour ce qui est du Collectif Aînés Isolement Social- Ville de Québec.

À bien y penser, c'est vrai que « L'isolement social des aînés n'est pas une fatalité »!

Soutien à la communauté : services aux organismes

Recrutement et références de bénévoles

En 2017-2018, 195 bénévoles ont été référés aux organismes du milieu, soit sensiblement le même nombre de personnes qu'en 2016-2017 (182).

L'offre de services a poursuivi sur la lancée de ce que le CABC offrait l'an passé et qui a été mentionné dans le rapport annuel de 2016-2017.

En ce sens, il y a continuité dans ce que nous soulignons cette année à cette rubrique. Il convient d'ajouter le nouveau point de services à l'Université Laval, dont il était question un peu plus haut. Cette continuité dans le développement significatif de l'offre de services s'explique par l'investissement en temps et en énergie dans les besoins de premières nécessités comme la restructuration du poste, l'élaboration de la nouvelle base de données et du site Internet.

Statistiques de recrutement de référencement	
Candidats bénévoles rencontrés	182
Référencements effectués	195
Organismes membres du CABC	71
Partenariats réalisés	12
Demandes de bénévoles	133

Soutien technique et outils de formation

Le CABC soutient les organismes membres en leur donnant accès à divers outils tels qu'une trilogie de guides adaptés selon trois types de besoins : guide du bénévole, guide de l'organisme et guide de l'administrateur

Formation/séance d'information/boîte à outils/capsules vidéo

Depuis quelques années, à cause de l'instabilité du poste à l'action bénévole, nous concentrons davantage nos efforts sur les bénévoles rencontrés et référés que sur la formation. Quelques formations sur les rôles et responsabilités des membres d'un C. A., la gouvernance et le parcours FAR ont été données en 2017-2018. Dans les prochaines années, cependant, nous envisageons de consacrer nos efforts au développement de solutions alternatives comme la production de capsules vidéo et d'outils qui nous permettraient de nous affranchir de contraintes relatives à la disponibilité et l'engagement des personnes. Nous ajusterons en conséquence la politique de formation.

Reconnaissance des bénévoles

Nous encourageons les organismes à reconnaître la fidélité de leurs bénévoles en les informant des événements de reconnaissance à venir, en leur suggérant des façons de faire et en les incitant à soumettre la candidature de leurs bénévoles pour des reconnaissances.

Soirée hommage 2017 aux bénévoles du Buffet des Continents

Au printemps de chaque année se tient la Semaine de l'action bénévole. Cette semaine est l'occasion de reconnaître le travail immense accompli par les bénévoles et de leur rendre hommage. Dans le cadre de cet événement, le CABC était partenaire, avec l'Arrondissement de Charlesbourg, pour une 6^e année, du restaurant le Buffet des Continents, qui offre un souper reconnaissance pour souligner l'importance de la contribution des bénévoles dans leur communauté. Cette année, le 25 avril, le Buffet des Continents a accueilli plus de 220 personnes provenant de 27 organismes. Le Buffet des Continents a remis une épinglette à chaque personne et 5 trophées à 5 des organismes qui bénéficient des précieux services des bénévoles.



Membership et partenariats

Le CABC participe à diverses tables de concertation et de comités et siège sur différents conseils d'administration.

Conseils d'administration et comités :

- Arrondissement de Charlesbourg
Comité Prix Gracia-Boivin
Comité de valorisation du bénévolat
Mérite bénévole
- C. A. de Bénévoles d'expertise
- C. A. de la Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec
- CIUSSS la Source – Programme SIPPE
- Comité bon voisinage (CIUSSS-CN secteur Orléans)
- Comité de pilotage de l'outil FAR
- Consortium de soutien à domicile région 03
- Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg (CDC)
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec
- Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)
- Partenariat pour la participation sociale des aînés
- Regroupement des centres d'action bénévole des régions 03 et 12
- Table des organismes communautaires en soutien à domicile du CSSS de la Vieille-Capitale
- Table de concertation sur l'abus, la négligence et la violence envers les aînés de la Vieille-Capitale

Nous avons également des partenariats concernant l'organisation de divers événements et la diffusion de nos services avec les organisations suivantes :

- AQDR
- Bibliothèque de la ville de Québec
- Buffet des Continents

- Cégep de Sainte-Foy, département en travail social
- Centre de formation professionnelle Fierbourg
- Centre Durocher
- Collectif IS Ville de Québec, partenariat IVPSA, RQVVS, Transport viable
- Communauté virtuelle d'apprentissage de travail de milieu
- Contact-Aînés
- Corporation d'habitation Giffard
- École secondaire Les Sentiers (Projet YPI), Polyvalente de Charlesbourg et école secondaire Saint-Jean-Eudes
- Municipalité des Cantons-Unis de Stoneham-et-Tewkesbury
- Office municipal d'habitation de Québec
- Service Amicale Basse-Ville
- Solidarité Famille Duberger-Les Saules Chaînon du quartier
- Table de quartier Engrenage de Saint-Roch
- Université Laval

Le CABC est membre de différents organismes et regroupements :

- Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg (CDC)
- Chambre de commerce de Québec
- Comité partenaire sur la Maltraitance de Québec-Nord
- Table ANV (abus, négligence, violence) de la Jacques-Cartier
- Table de concertation des personnes aînées de la Capitale-Nationale
- Table de concertation Duberger/Les Saules
- Table de concertation sur les besoins des proches aidants de la Capitale-Nationale
- Table Saint-André de Neufchâtel en action

Gouvernance et vie associative

Concertation de nos bénévoles

En cours d'année, le CABC consulte régulièrement ses bénévoles sur plusieurs sujets. Les équipes de bénévoles de chacun de nos services sont rencontrées minimalement une fois par année afin de toujours s'assurer de l'amélioration des services et de maintenir le sentiment d'appartenance de nos bénévoles. En 2017-2018, deux comités combinant l'expertise de nos bénévoles à ceux de l'équipe permanente ont été formés, soit le comité du service de l'accompagnement-transport et le comité du bonjour quotidien.

Assemblée générale annuelle

Le 9 juin 2017, les membres du CABC étaient conviés à l'assemblée générale annuelle, précédée d'un déjeuner autour duquel ils étaient invités à discuter de divers sujets. Soixante-six personnes étaient présentes à l'assemblée générale annuelle du CABC, dont 20 membres individuels et à vie, 2 membres de la Fondation du Centre d'action bénévole du Contrefort et 9 personnes représentant 8 membres corporatifs. Nous avons également le plaisir d'accueillir des représentants du bureau du député de Charlesbourg, de l'Arrondissement de Charlesbourg, de la municipalité de Stoneham-et-Tewkesbury et du Centre d'action bénévole Aide 23.

Rencontres du conseil d'administration

En 2017-2018, le conseil d'administration du CABC a tenu six rencontres régulières et une journée de planification stratégique.

Date	Type de rencontre
6 avril 2017	Régulière
1 ^{er} juin 2017	Régulière
21 juin 2017	Régulière
23 septembre 2017	Planification stratégique
2 novembre 2017	Régulière
14 décembre 2017	Régulière
22 février 2018	Régulière

En 2017-2018, les membres du C. A. ont révisé le code d'éthique et les règlements généraux ainsi que la politique des conditions de travail. Nos administrateurs travaillent également en comité afin de bien structurer le travail fait au CABC :

- Comité éthique et gouvernance;
- Comité des finances;
- Comité de mise en candidature et d'évaluation;

- Comité d'évaluation du rendement de la direction générale;
- Comité du déjeuner-bénéfice.

Politiques

Plusieurs politiques internes régissent le CABC afin de respecter l'ensemble des décisions prises par le conseil d'administration :

- Politique de filtrage;
- Politique de reconnaissance;
- Politique de formation;
- Politique salariale;
- Politique de conditions de travail.

Politique salariale

Toujours dans une optique d'être soucieux du bien-être de nos employés en leur permettant de concilier travail, famille, vie personnelle et loisirs, la politique salariale a été revue cette année afin d'offrir à l'équipe permanente du CABC des salaires représentatifs de ceux offerts dans le milieu. La nouvelle politique salariale a été adoptée par le conseil d'administration le 2 novembre 2017.

L'augmentation des revenus à la mission n'étant pas suffisante depuis plusieurs années et les salaires offerts trop bas, le C. A. a pris des décisions afin d'augmenter les taux horaires des employés et ainsi dégager des sommes, afin de permettre certaines dépenses nécessaires au fonctionnement de base du CABC. Parmi les modifications, notons : la modification complète de la politique salariale. La nouvelle politique reconnaît maintenant la scolarité et l'expérience pertinente. De plus, les taux horaires y sont ajustés en fonction des moyennes du marché dans le milieu communautaire.

À partir du 1^{er} avril 2018, les bureaux du CABC seront fermés le vendredi après-midi, et pendant 4 semaines à l'été, soit de la mi-juillet à la mi-août. Le conseil d'administration et la direction souhaitent tout de même pouvoir ramener la semaine de travail à 35 heures dans les prochaines années.

Activité de financement

Le dimanche 30 avril 2017 avait lieu la 19^e édition de notre déjeuner-bénéfice annuel, sous la présidence d'honneur de monsieur Michel Dallaire, Chef de la direction du Fonds de placement immobilier Cominar. Nous tenons à remercier monsieur Dallaire et son équipe pour leur disponibilité et leur précieuse collaboration, qui nous ont permis d'amasser un peu plus de 38 000 \$, un montant encore inégalé !

Il est important pour nous de mentionner l'important apport de monsieur François Blais, député de Charlesbourg et ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui nous offre un soutien constant année après année. Nous aimerions également remercier Sœur Claudette Légaré de la Congrégation des Sœurs Saint-Joseph de Saint-Vallier, qui chaque année nous offre généreusement son aide à la sollicitation des communautés religieuses.

Nous tenons à remercier sincèrement tous nos commanditaires et partenaires pour leur appui :

Monsieur Michel Dallaire et le Fonds de placement immobilier Cominar;

Monsieur François Blais, député de Charlesbourg, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale;

Sœurs Saint-Joseph de Saint-Vallier;

Sœurs Saint-François d'Assise;

Monsieur Gaétan Barette, ministre de la Santé et Services sociaux;

Monsieur Pierre Paul-Hus, député de Charlesbourg Haute Saint-Charles;

Sœurs Augustines de la Miséricorde de Jésus;

Caisse populaire Desjardins de Charlesbourg;

Farbec - Pharmacie Jean Coutu;

Dr Pascal Croteau;

Sœurs de la charité de Québec;

Carrefour Charlesbourg – Cominar;

Coopérative de câblodistribution de l'arrière-pays;

Caisse populaire Desjardins de Limoilou;

Municipalité de Lac-Delage;

Religieux de Saint-Vincent-de-Paul;

Unibéton.



Fonctionnement interne

Comptabilité

Depuis plus de 10 ans, la comptabilité du CABC était entièrement assumée par une bénévole assidue et dévouée de longue date, madame Lise Henry. Madame Henry a quitté ses fonctions pour se consacrer à ses projets personnels en décembre 2017. Les tâches comptables ont alors été intégrées à celles de l'adjointe de direction. Afin de maximiser le temps accordé à la comptabilité, le C. A. et la direction générale ont choisi d'utiliser les services de Desjardins Employeur D pour la gestion des payes.

Informatique

L'équipe permanente du CABC ayant presque doublé dans les 3 dernières années, la gestion informatique était devenue une tâche très lourde à assumer. Le C. A. et la direction générale ont pris la décision d'opter pour une ressource de gestion informatique externe. Nous pouvons donc désormais compter sur la compagnie MJS inc. pour la gestion et l'entretien de notre parc informatique.

Fondation La Source

Depuis février 2009, le CABC assumait le secrétariat de la Fondation La Source. Par ce partenariat, la Fondation pouvait bénéficier de coordonnées qui lui étaient propres et de nos services pour son secrétariat dans le cadre de ses activités courantes et pour ses événements. En février 2018, le C. A. de la Fondation la Source prenait la décision de dissoudre l'organisation, ce qui a mis fin à notre partenariat.

Projets à venir en 2018-2019

Pour l'année 2018-2019, nous avons plusieurs projets que nous tenons à réaliser. Nous avons entre autres à cœur d'améliorer et de simplifier nos procédures et outils de travail pour être plus efficaces et d'assurer le bon fonctionnement de l'organisme, surtout considérant le roulement de personnel et la présence de bénévoles. En ce sens, notre base de données qui est un outil de travail très important, ainsi que notre site Internet, seront changés afin d'utiliser des programmes à la fois plus complets et conviviaux. Nous développerons également un plan d'action avec notre Fondation afin d'améliorer le financement du CABC.

Participation à l'atelier sur les stratégies de financement de BE

La première démarche du comité de financement a été d'inscrire le CABC à la deuxième cohorte des ateliers sur les stratégies de financement offerts par Bénévoles d'Expertise. Le président et la directrice ont participé à l'ensemble de la démarche qui incluait 4 ateliers et quelques rencontres avec un bénévole expert. Le tout s'est étendu du mois de septembre 2017 au mois de mars 2018. En

2018-2019, le comité poursuivra son travail afin d'élaborer un plan d'action répondant à nos besoins, considérant les ressources du CABC.

Colloque de la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec

Chaque année, le colloque annuel de la Fédération des CAB est organisé par l'un des regroupements régionaux. Cette année, ce fut le tour de notre regroupement, soit celui des régions 03 et 12. C'est sous le thème Ensemble vers demain qu'a eu lieu le colloque, les 14 et 15 juin 2017.





MERCI À NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES FINANCIERS 2017-2018!



François Blais
Député de Charlesbourg
Ministre de l'Emploi
et de la Solidarité sociale



Le CABBC tient à remercier Madame Michelle Plouffe-Maher, Madame Lucie Tremblay et Monsieur Marcel Dupont pour la correction du rapport annuel 2017-2018.

Notre priorité, soutenir votre implication

Avec nous depuis plus de

25 ans

www.cabducontrefort.quebec

7260, boul. Cloutier, Québec, G1H 3E8

418 622-5910

@ info@cabducontrefort.quebec

