

RAPPORT ANNUEL

2020-2021



40^E ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

ANNUELLE

TABLE DES MATIÈRES

L'année 2020-2021 en bref.....	3
Message du président	4-5
Message du directeur général	6-7
États financiers	8
Perspectives 2021-2022.....	9
Dossiers spéciaux 2020-2021	10-12
Le Centre d'action bénévole.....	13
Cadre de référence de notre Centre d'action bénévole	14
Le développement de l'action bénévole et communautaire	15-19
Soutien à la communauté et nos services aux individus	
Gestion de l'accompagnement-transport	20-30
Service de sécurité alimentaire : La Popote roulante	31
Service de sécurité alimentaire : Les P'tits Plats Givrés de la Baie.....	32-35
Service de secrétariat aux organismes bénévoles	36
Programme PAIR.....	36
Comptoir Le Baluchon	37
Nombre de services et bénévoles 2020-2021	38-39
Programme ITMAV	40-51
Programme PACE.....	52-60
Gouvernance et vie associative	
Avis de convocation	61
Ordre du jour	62
Présentation du conseil d'administration et des employés.....	63
Service aux organismes	64-65
Remerciements.....	66-67

L'ANNÉE 2020-2021 EN BREF

- * **172** bénévoles dynamiques, **26** nouveaux en 2020-2021
- * **7** membres efficaces au conseil d'administration
- * **9** employés convaincus et convaincants
- * **22 522** services rendus en 2020-2021 aux individus
- * **8 762** heures de bénévolat en service aux individus
- * **1 790** bénéficiaires rejoints à domicile dont :
 - 459** personnes âgées de 65 ans et plus vivant à domicile
 - 146** personnes âgées de 65 ans et plus vivant en résidence d'accueil privée
 - 333** personnes de la Sécurité du Revenu (aide sociale), P'tit Bonheur et autres (0-64 ans)
 - 852** personnes, clientèle des P'tits Plats Givrés de la Baie
- * Gestion de **994** accompagnements-transports dont 835 accompagnements et 159 annulés :
 - **580** accompagnements-transports pour les 65 ans et plus :
 - Personnes âgées vivant à domicile : **423**
 - Personnes âgées vivant en résidences d'accueil : **157**
 - **414** accompagnements-transports pour les 64 ans et moins :
 - Personnes sur la Sécurité du Revenu (18-64 ans) : **286**
 - P'tit Bonheur (0-17 ans) : **15**
 - Autres 18-64 ans : **113**
- * **0** Repas de Popote roulante livrés à domicile
- * **15 983** P'tits Plats Givrés de la Baie (plats, soupes, desserts)
- * **1 078** appels de sécurité PAIR
- * **2 806** Ventes au Comptoir Le Baluchon
- * **202** Services de soutien parental : répit, écoute, prêts d'équipements, dépannages, etc.

- * **1 443** Interventions avec aînés.es pour le projet Travailleuse de milieu (ITMAV)
- * **16** Interventions en accompagnement en soins palliatifs et fin de vie
- * Support aux bénévoles : accueil, entrevue, orientation, formation, suivi, soutien et reconnaissance
- * Support aux groupes : secrétariat, formation, promotion, etc.

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Nous sommes très heureux de vous accueillir à la 40^e assemblée générale annuelle du Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle.

Malgré la pandémie qui a beaucoup affecté les différents services du Centre d'action bénévole, le conseil d'administration a réussi à tenir plusieurs réunions, soit par « zoom » et/ou en présentiel.

Un comité de crise a aussi été formé avec les trois membres du comité exécutif du conseil d'administration et le directeur général, Régis Audet, afin de veiller au bon fonctionnement de l'ensemble des activités du Centre. Plusieurs réunions de ce comité ont eu lieu en « zoom » et par « messenger » et entérinées par le conseil d'administration par la suite.

Plusieurs décisions ont dû être prises concernant, par exemple, la fermeture du Comptoir Le Baluchon, une très grosse problématique dû à la grande diminution de nos bénévoles, l'annulation de l'assemblée générale annuelle étant donné l'impossibilité de la prévoir parce que les consignes de la Santé publique étaient imprévisibles.

Nous avons cependant dû procéder à l'élection des membres du nouveau conseil d'administration. Les sortants de charge étaient mesdames Thérèse Landry et Monique Lévesque et messieurs Martin Gauthier, Argée Garant et Daniel LeBlanc. Lors de l'assemblée du conseil d'administration, tenue le 19 octobre 2019, il avait été adopté de réajuster le nombre d'administrateurs à 7 membres au lieu de 9. Donc, pour 2020-2021, 3 administrateurs sont à élire.

Madame Monique Lévesque accepte de prolonger son mandat jusqu'en 2021. Merci madame Lévesque! Monsieur Daniel LeBlanc est proposé par madame Andrée Nadeau et appuyé par madame Monique Lévesque. Monsieur LeBlanc accepte. Monsieur Marius Landry est proposé par monsieur Yvon Goulet et appuyé par madame Louiselle St-Pierre en remplacement de monsieur Argée Garant qui ne se représente pas. Monsieur Marius Landry accepte. Félicitations aux nouveaux administrateurs et merci à tous les membres pour votre support tout au long de cette année passablement difficile! Les administrateurs sortant de charge en 2021 seront mesdames Andrée Nadeau et Louiselle St-Pierre et messieurs Charley Day et Yvon Goulet.

En septembre dernier, monsieur Régis Audet, directeur général, nous annonçait qu'il prenait officiellement sa retraite le 31 mars 2021. En octobre 2020, le conseil d'administration a pris la décision de former un comité de sélection pour l'embauche de la nouvelle direction générale et de demander à monsieur Michel Bond de nous accompagner dans ce processus. Ce dernier a accepté bénévolement de nous guider. Merci beaucoup monsieur Bond, ce fût vraiment très apprécié!

Le nombre de candidatures retenues a été de 5 et notre choix final fut unanime. Nous avons le plaisir et la chance d'avoir comme directrice générale, madame Nancy Valois qui possède une grande expérience dans plusieurs domaines. Bonne chance dans vos nouvelles fonctions et vous pouvez compter sur notre appui tout au long de votre mandat!

Il ne faut pas passer sous silence le travail accompli, au cours des dernières 40 années, par notre ancien directeur général, monsieur Régis Audet qui a fait du Centre d'action bénévole ce qu'il est aujourd'hui. Bravo Régis et bonne retraite!

Au nom du conseil d'administration, je tiens à féliciter tout le personnel pour leur motivation et leur engagement tout au long de l'année et qui ont vu leur horaire de travail chamboulé en ces temps difficiles de la COVID 19. Merci et bravo!

Nous tenons aussi à remercier tous les bénévoles pour votre compréhension et votre appui en ces temps difficiles. Sans vous, il n'y aurait pas de Centre d'action bénévole. C'est grâce à vous que nous pouvons nous en sortir. Mille fois merci pour votre grande générosité qui fait toute la différence!

En terminant, je laisse au représentant de la firme LeBlanc Bourque Arsenault le soin de vous présenter en détails les résultats financiers 2020-2021. Merci à toutes et tous!

Yvon Goulet, président

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Très chers membres bénévoles, l'équipe du Centre et toute la communauté!

Merci et mes salutations! Voici le temps de tirer ma révérence après toutes ces années depuis mon embauche en 1981. Avant de vous présenter la dernière année en ce temps de crise COVID-19, j'aimerais d'abord vous signifier à quel point toutes ces années passées à la direction du Centre d'action bénévole auront marqué à jamais ma vie. L'immense complicité avec la communauté, les différents partenaires de tous les secteurs ainsi que les centaines et centaines de bénévoles engagés que j'ai rencontrés tout au cours de cette fabuleuse carrière, ont transformé mon regard sur la bienveillance humaine.

De plus, je tiens à mentionner l'immense complicité avec des dizaines d'employés qui sont passés au fil de ces années et je tiens à les remercier d'avoir contribué d'une manière significative au développement de notre organisation communautaire autonome. **Un sentiment de grande fierté!**

Je trouve nécessaire de revenir en arrière depuis le jour du petit local étroit au Centre hospitalier de Maria jusqu'à aujourd'hui. Notre Centre s'est toujours démarqué au sein de la communauté et j'ai eu ce privilège d'avoir contribué à son développement et de le faire rayonner partout avec une équipe dynamique sur le territoire local, régional et, voire même, national. Un sentiment de grande fierté m'anime aujourd'hui quand je repense à la mise sur pied des différentes instances comme Centraide Gaspésie, Mesures de rechange Gaspésie sud, la Source alimentaire Bonavignon, la Société Alzheimer Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine, la Marche de la Mémoire, l'APPUI GÎM, le Regroupement régional des Centres d'action bénévole, etc. Je ne peux passer sous silence la très grande complicité avec les médias locaux et régionaux qui s'inscrivaient au cœur même de notre mission qui est la promotion de l'action bénévole au sens large du terme, et cela, dans tous les secteurs inimaginables de l'activité humaine.

Je veux aussi souligner cette complicité avec CHAUTVA durant plus de 33 années à titre de chroniqueur/animateur sur l'action bénévole et le soutien aux proches aidants des plus âgés. De plus, je suis particulièrement fier d'avoir innové dans les nombreuses campagnes de financement plus originales les unes que les autres et qui auront permis d'améliorer le soutien aux personnes les plus vulnérables de notre communauté.

Hommage aux anciens membres et actuels des conseils d'administration

À l'aube de ces 40 belles années investies dans une carrière fabuleuse, je tiens particulièrement à souligner la magistrale contribution de toutes les présidences de conseil d'administration avec qui j'ai pu avoir une belle complicité dans le développement du Centre d'action bénévole. Merci à tous les membres d'hier à aujourd'hui pour votre soutien humain et sans borne.

2020-2021 : une année difficile pour tous et en fin de carrière

Je ne m'attendais pas à écrire ce message aujourd'hui, car je devais quitter dans les trois premiers mois du début de cette année financière, suite à mon départ déjà annoncé à l'automne 2019 pour la retraite et qui devait prendre effet en juin 2020. Après une brève réflexion, j'ai offert au conseil d'administration de poursuivre jusqu'à la fin mars 2021, à titre de directeur général.

Dès le dimanche matin 16 mars 2020, nous avons tenu un conseil d'administration extraordinaire avec les représentants de la Santé publique régionale avec monsieur Yves Bonnier Viger, par voie téléphonique. Le lendemain matin, une autre importante rencontre avec l'équipe du Centre avait lieu pour prendre les mesures nécessaires du premier jour du confinement au Québec, ce qui plongea notre organisation dans une crise sans précédent quant à la diminution de nos bénévoles de 70 ans et plus et qui viendra affecter nos services directs.

Durant toute cette dernière année, nous avons dû interrompre différents services, les reprendre à nouveau et s'adapter aux différentes contraintes de cette pandémie COVID-19. Nous avons donc créé une cellule de crise au sein de notre organisation avec la délégation de trois membres du conseil d'administration et moi-même comme directeur général.

Nous voilà devant une diminution de nos bénévoles, de nos services et aussi de notre personnel qui, pour certains, se retrouvent en mise à pied temporaire. C'est le début du télétravail pour une partie de l'équipe et c'est aussi le début d'une nouvelle façon de faire dans la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

Je termine mon message en vous disant que j'aurais préféré quitter notre Centre d'action bénévole dans d'autres circonstances et, minimalement, vous saluer avant mon départ et surtout vous remercier tous pour votre immense contribution au cours de toutes ces années passées à vos côtés. Je réitère la bienvenue à madame Nancy Valois qui saura redresser les quelques failles laissées par une crise sanitaire hors de notre contrôle.

Merci à vous, chers et chères bénévoles actuels et présents à cette assemblée générale annuelle, si celle-ci a lieu! Merci à vous, chers membres de mon équipe qui avez fait tout votre possible au cours de la dernière année afin de traverser cette crise sanitaire sans précédent.

Je vous laisse avec ces paroles d'un vieux folklore : « **Il y a longtemps que je t'aime, jamais je ne t'oublierai.** »

Régis Audet, directeur général

ÉTATS FINANCIERS 2020-2021

Nos sources de revenus en subventions et en activités d'autofinancement et dépenses en 2020-2021 vérifiés par la firme comptable LeBlanc Bourque Arsenault.

CENTRE DE BÉNÉVOLAT ST-ALPHONSE-NOUVELLE INC.

Résultats

Exercice terminé le 31 mars 2021

	2021	2020
	\$	\$
Produits		
Subventions (annexe 1)	528 491	313 348
Auto-financement (annexe 1)	59 823	134 789
Programme d'action communautaire pour les enfants (PACE) (annexe 2)	37 846	40 415
Programme Réseau d'entraide et de bénévolat (annexe 3)	22 630	-
Sécurité alimentaire (annexe 4)	133 658	87 168
Accompagnement fin de vie (annexe 5)	10 798	14 917
Projet ITMAV (annexe 6)	51 000	45 000
	844 246	635 637
Charges		
Charges salariales (annexe 7)	346 597	257 529
Charges d'exploitation des locaux (annexe 7)	45 844	47 239
Charges administratives (annexe 8)	52 003	60 964
Développement de l'action communautaire et bénévole (annexe 9)	3 031	10 179
Support aux bénévoles (annexe 9)	2 559	5 309
Services aux individus (annexe 9)	40 010	60 242
Programme d'action communautaire pour les enfants (PACE) (annexe 2)	39 822	38 531
Programme Réseau d'entraide et de bénévolat (annexe 3)	22 630	-
Sécurité alimentaire (annexe 4)	88 984	69 230
Accompagnement fin de vie (annexe 5)	10 798	14 059
Projet ITMAV (annexe 6)	60 272	46 450
	712 550	609 732
Excédent des produits sur les charges	131 696	25 905

PERSPECTIVES 2021-2022

Compte tenu de la pandémie actuelle, nous comptons :

1. Continuer d'offrir des services de qualité répondant aux besoins de notre clientèle;
2. Maintenir la mise en place des mesures sanitaires de la Santé publique;
3. Participer aux différentes tables de concertation et aux rencontres des comités de développement social dans les MRC Avignon et Bonaventure;
4. Soutenir la chargée de projet en communication et à la promotion de l'action bénévole dans ses différentes tâches, en association avec les deux autres Centres d'action bénévole de la Baie-des-Chaleurs;
5. Développer des outils promotionnels pour promouvoir les services du Centre d'action bénévole;
6. Voir à développer des nouvelles formules pour favoriser le recrutement de nouveaux bénévoles;
7. Embaucher une aide-cuisinière pour soutenir la production des P'tits Plats Givrés;
8. Revoir les conditions de travail des employés afin de favoriser la rétention du personnel.



- 1. Accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie**
16 accompagnements en soins palliatifs et fin de vie pour 42 heures de services et 3 répits pour un équivalent de 11 heures.
- 2. Conseil d'administration**
Lors de l'assemblée du conseil d'administration en novembre 2019, le conseil d'administration a adopté une modification du nombre d'administrateurs, soit de 9 à 7. Cette modification a été effective à partir de décembre 2020.
- 3. Projet étudiant 2020**
Embauche de 2 étudiants pour la période estivale au Centre d'action bénévole pour une période de 8 semaines.
- 4. Comptoir Le Baluchon**
Dû à la pandémie, le Comptoir Le Baluchon a été fermé presque six mois durant la dernière année.
- 5. Les P'tits Plats Givrés de la Baie**
Afin de répondre aux besoins de notre clientèle et en temps de pandémie, nous avons réajusté le coût des P'tits Plats Givrés de la Baie à 4 \$. Nous remarquons une augmentation de 22% dans la vente des repas.
- 6. Nouvel administrateur au sein du conseil d'administration**
Monsieur Marius Landry de Carleton-sur-Mer se joint au conseil d'administration en remplacement du départ de monsieur Martin Gauthier. Monsieur Landry a une belle expérience professionnelle dans le domaine des communications durant plusieurs années.
- 7. Rencontres au CISSS de la Baie-des-Chaleurs**
Plusieurs rencontres avec les dirigeants du CISSS de la Baie-des-Chaleurs afin de mettre en place des mesures pour bien gérer les conséquences de la pandémie.
- 8. ITMAV**
L'intervenante ITMAV a dû développer de nouvelles techniques afin de répondre aux besoins de la clientèle afin de contrer l'isolement chez nos aînés en temps de pandémie.
- 9. Programme PACE**
Reconduction du programme PACE pour le soutien parental Le P'tit Bonheur pour les 5 prochaines années, soit jusqu'en 2025.

10. Demande d'aide financière au plan de communauté

Demande d'aide financière au plan de communauté en développement social des MRC Avignon et Bonaventure pour les P'tits Plats Givrés de la Baie pour une période de 18 mois. De plus, la MRC Avignon a versé une subvention supplémentaire pour le programme PACE.

11. Embauche d'une chargée de projet aux communications et à la promotion

En septembre 2020, nous avons fait l'embauche d'une chargée de projet aux communications et à la promotion des 3 Centres d'action bénévole de la Baie-des-Chaleurs pour une période de 18 mois. Le projet est accepté et reconduit pour la prochaine année financière 2021-2022.

12. Journée internationale des bénévoles

Vu la pandémie, nous avons dû annuler notre activité pour souligner l'apport de nos bénévoles en cette journée internationale.

13. Départ à la retraite du directeur général, Régis Audet

Étant donné la situation de la pandémie, le directeur général a remis son départ à la retraite en avril 2021. Un processus d'embauche a été enclenché en janvier 2021 afin de trouver une nouvelle direction générale. Le processus s'est effectué avec l'exécutif du conseil d'administration et soutenu par monsieur Michel Bond. La nouvelle directrice générale, madame Nancy Valois, est entrée en poste le 29 mars 2021.

14. Représentation auprès des MRC Avignon et Bonaventure

Notre Centre d'action bénévole participe activement aux différentes rencontres des MRC Avignon et Bonaventure afin de s'impliquer avec les différents comités rejoignant nos services.

15. Reddition de comptes

Nous avons déposé à nos différents bailleurs de fonds, les multiples redditions de comptes qui nous ont été demandées en lien avec les subventions reçues de ceux-ci.

16. Guignolée 2020

Vu la pandémie, la Guignolée 2020 a changé de formule. L'agente à la promotion, madame Édith Jolicoeur en partenariat avec la Source alimentaire Bonavignon, a pris en main toute l'organisation numérique de la collecte de fonds. Avec tous les efforts déployés, un montant de plus de 120 000 \$ a été amassé dans la Baie-des-Chaleurs et les Plateaux.

17. La pandémie COVID 19!

Le conseil d'administration a tenu diverses rencontres afin de prendre différentes décisions suite aux mesures mises en place par la Santé publique :

- fermeture temporaire du Comptoir Le Baluchon et de la chute à linge;
- le Centre d'action bénévole est verrouillé en tout temps avec une sonnette à l'entrée;
- interruption de la livraison de la Popote roulante;

- augmentation des heures de la cuisinière pour augmenter le volume de la préparation des P'tits Plats Givrés de la Baie;
- mise en place d'un protocole sanitaire dirigé par la Santé publique régionale;
- suite du télétravail pour les employés.es;
- mise en place d'une brigade de compassion avec nos bénévoles en confinement;
- mise en place et gestion de la plateforme « jebenevole.ca » annoncée par le Premier Ministre du Québec;
- le directeur général siège à la cellule de crise COVID-19 Baie-des-Chaleurs;
- les employées intervenantes sont présentes sur les différents chantiers, aînés, petite enfance, santé mentale, etc.;
- diminution importante du service de l'accompagnement-transport médical dû à la fermeture de différents départements au CISSS et à la nouvelle télé médecine;
- cessation de toutes activités de vie associative au Centre d'action bénévole, etc.

Je termine l'écriture de ce rapport annuel en remerciant tous les membres du conseil d'administration ainsi que toute mon équipe des employés et nos bénévoles qui se sont constamment dévoués au cours de la dernière année 2020-2021.



LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE

Le Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle est un organisme communautaire autonome, à but non lucratif et bien ancré dans la communauté. Sa mission est d'être le carrefour de l'action bénévole et de l'entraide communautaire sur le territoire. Les heures d'ouverture du Centre sont de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h du lundi au vendredi de chaque semaine. Depuis sa fondation en septembre 1981 (40 ans déjà), le Centre d'action bénévole n'a cessé de promouvoir l'action bénévole au sens large du terme dans les champs d'action suivants :

Soutien aux bénévoles

- Accueil
- Orientation
- Formation
- Encadrement et suivi
- Reconnaissance
- Semaine de l'action bénévole

Soutien à domicile

- Popote roulante
- Accompagnement-transport Dépannage
- Visite amicale
- Accompagnement en soins palliatifs et fin de vie
- Programme PAIR
- Repas surgelés « Les P'tits Plats Givrés de la Baie »
- Accompagnement aînés isolés et vulnérables (ITMAV)

Comptoir Le Baluchon

- Accueil
- Triage
- Vente
- Dépannage
- Soutien aux bénévoles

Soutien aux organismes

- Promotion
- Prêt de locaux
- Secrétariat

Soutien parental « Le P'tit Bonheur »

- Répit-gardiennage
- Écoute, support et conseil
- Accompagnement-transport
- Dépannage
- Location d'équipements

Gestion administrative

- Ressources humaines
- Ressources financières
- Ressources matérielles
- Budget total : **844 246 \$**

CADRE DE RÉFÉRENCE DE NOTRE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE

Philosophie d'action

L'action bénévole, reconnue, encouragée et valorisée par le centre, est une réalité sociale inestimable. C'est pour cette raison que le Centre, visant l'amélioration de la qualité de vie de sa communauté, encourage l'action bénévole comme un moyen et comme une ressource à la réponse de certains besoins de celle-ci.

Par le Centre, l'action bénévole est le moyen privilégié qui permet de favoriser le développement personnel et social en vue d'accroître la présence d'une conscience sociale pour la prise en charge du milieu par le milieu. L'action bénévole se distingue des autres types d'actions par le caractère gratuit et libre des gestes posés. Ainsi, le bénévole demeure toujours libre dans le choix de la clientèle à aider ou à servir, libre aussi dans le choix de son champ d'action, libre de partager ses expériences et sa compétence et libre de la durée de son engagement.

Parmi les valeurs véhiculées par les centres, on retrouve : la justice, le partage, la valorisation, l'entraide, la dignité et la solidarité. Un centre d'action bénévole vise donc à être un carrefour de l'action bénévole et de l'entraide communautaire. C'est un regroupement de personnes soucieuses du progrès social et humain tout autant qu'un lieu démocratique d'échanges et de concertation. Utiles, nécessaires, les Centres d'action bénévole sont essentiels pour toutes les Québécoises et pour tous les Québécois.

Objectifs du cadre de référence

- Le cadre de référence définit pour toute personne (interne ou externe), la nature d'un centre d'action bénévole membre de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ).
- Le cadre de référence permet d'orienter les priorités d'action de la FCABQ en regard du soutien à ses membres.
- Le cadre de référence énonce les principes et les engagements auxquels une organisation doit adhérer pour être membre de la FCABQ.
- Le cadre de référence permet de définir un cadre de financement pour les centres d'action bénévole membres de la FCABQ.

Champs d'action du cadre de référence

Les trois champs ci-dessous représentent les grands secteurs que l'on retrouve dans tous les centres d'action bénévole. Chacun des champs présente les éléments incontournables qui doivent être réalisés par chaque centre. Le rapport annuel d'activités de chaque centre prend en compte tous les champs du cadre de référence.

- Champ d'action 1 : **Développement de l'action bénévole et communautaire**
- Champ d'action 2 : **Soutien à la communauté**
- Champ d'action 3 : **Gouvernance et vie associative**

Message de l'intervenante à la gestion de bénévoles Services de soutien à domicile

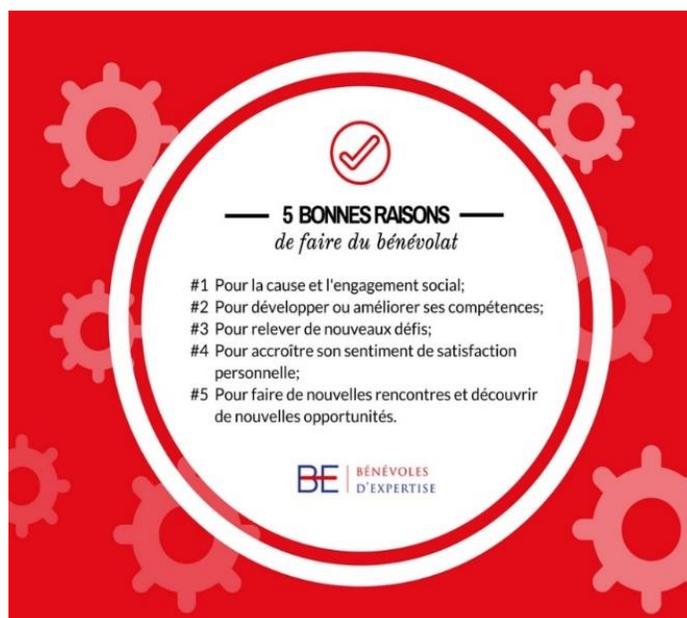
Chers et chères bénévoles,

Avec cette année bien particulière, je tiens à vous remercier d'être demeuré, pour la majorité, au rendez-vous. En respectant vigoureusement les consignes sanitaires, nos services dédiés aux personnes vulnérables ont pu se poursuivre grâce à vous.

Je remercie sincèrement tous les bénévoles qui ont tenu le phare par leur présence si importants en nous offrant leur précieux temps. Je vous remercie pour votre habituelle disponibilité, votre dévouement et votre sentiment d'appartenance que l'on ressent par vos diverses implications.

N'hésitez pas à me contacter au besoin; vos suggestions et vos idées sont toujours les bienvenues! Je vous dis donc encore MERCI, merci de votre fidélité, merci d'être là !

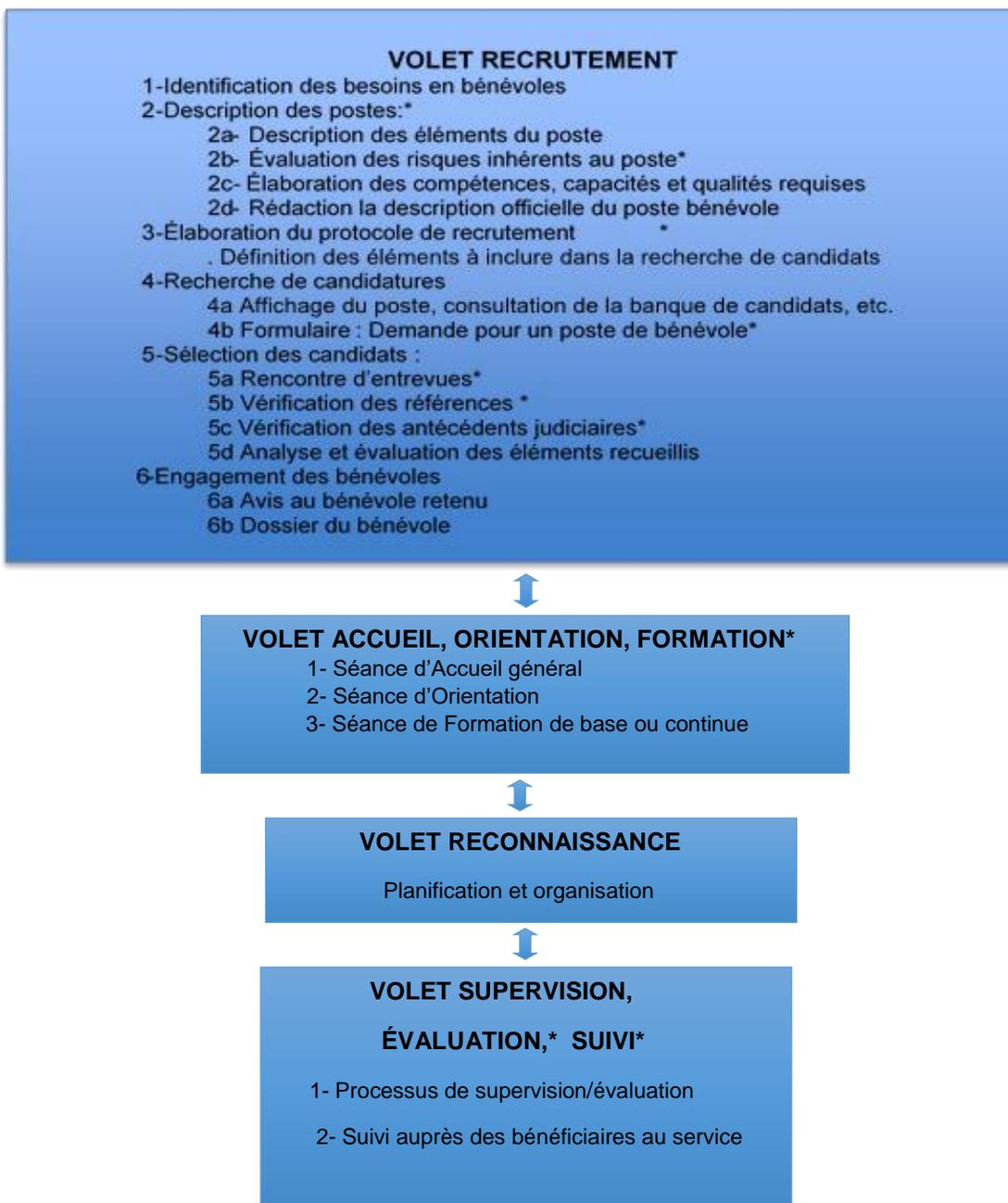
Sylvie Landry
Intervenante à la gestion de bénévoles
Services de soutien à domicile



✓ Application de la gestion responsable des bénévoles

C'est depuis un peu plus de sept ans que j'emploie le Guide de gestion responsable des bénévoles afin d'effectuer mon travail. Ci-après, un schéma explicatif.

Schéma du processus de gestion responsable du Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle



Volet recrutement

- **26 rencontres d'entrevue** ont été effectuées durant la dernière année avec des personnes désirant occuper un poste bénévole au Centre d'action bénévole, donc **26 nouveaux** bénévoles actifs durant l'année 2020-2021.
- Certains bénévoles s'impliquent dans plus d'un poste :
 - 10 inscriptions en accompagnement-transport
 - 3 inscriptions comme baladeur pour la Popote roulante
 - 1 inscription pour les P'tits Plats Givrés de la Baie
 - 6 inscriptions pour le Comptoir Le Baluchon
 - 11 inscriptions pour Le P'tit Bonheur
 - 4 inscriptions pour la visite amicale
 - 1 inscription pour la réception, l'accueil, la vente des p'tits plats givrés.
 - 0 inscription en accompagnement en soins palliatifs et en fin de vie.

Volet accueil, orientation et formation

- Une **entrevue** est faite, de façon systématique, avec chacune de ces personnes afin de vérifier ses champs d'intérêts et ses disponibilités. Un **processus de filtrage** est amorcé pour les postes qui le nécessite, soit l'accompagnement-transport, la Popote roulante, la visite amicale, le P'tit Bonheur et l'accompagnement en fin de vie.

Suite à l'entrevue et **l'orientation** choisie, le « Guide du bénévole », le « Code d'éthique » et le guide du service choisi ainsi que tout autre document pertinent sont remis aux nouveaux bénévoles afin qu'ils aient en leur possession toutes les informations et qu'ils connaissent les services offerts, les structures en place et le rôle du Centre d'action bénévole par rapport à leur engagement. Une **formation** est donnée par le responsable du service. Le **tableau ci-haut** vous informe en détail du processus complet.

Postes bénévoles offerts :

1. Accompagnement en soins palliatifs et en fin de vie
2. Accompagnement-transport médical
3. Comptoir vestimentaire Le Baluchon :
 - Caissière
 - Corvée du lundi
 - Triage des vêtements
4. Membre du conseil d'administration
5. Service parental Le P'tit Bonheur :
 - Répit-gardiennage
6. Service alimentaire
 - Aide cuisinière
 - Baladeur
 - Distributeur
7. Visite d'amitié à domicile ou appels de compassion

Reconnaissance, suivi, encadrement et support

Cet aspect des services aux bénévoles est extrêmement important pour nous. En offrant un support adéquat, nous nous assurons de maintenir un certain niveau de satisfaction et de motivation chez nos bénévoles.

Autres activités réalisées durant l'année

• Recrutement et visibilité

Le recrutement se fait en continu par les différents médias : radio, télévision, journaux municipaux, sites « webs », « facebook ».

• Participation à des rencontres et formation « zoom »

- Table des aînés
- Santé mentale aînés
- L'amour de soi avec madame Karen Larocque organisé par la Société Alzheimer Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (SAGÎM) pour les proches aidants.
- Discussion sur l'aide médicale à mourir avec madame Véronique Hivon et monsieur Jean Desclos, organisé par la Société Alzheimer Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (SAGÎM) pour les proches aidants.
- La maltraitance des aînés avec madame Lucie Dufresne
- Présentation des services du Centre d'action bénévole aux étudiants préposés aux bénéficiaires de la formation professionnelle L'Envol.
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec pour la Semaine de l'action bénévole 2021.

Interventions sociales

Il est important de préciser que plusieurs interventions téléphoniques sont faites et sont non comptabilisées dans les statistiques. Chaque semaine, diverses interventions sont faites comme :

- prise de références des intervenants du CISSS pour de l'accompagnement-transport médical, les P'tits Plats Givrés, l'accompagnement en soins palliatifs et en fin de vie;
- discussion de cas de clientèle commune avec les intervenants du CISSS;
- orientation des bénéficiaires vers les ressources communautaires ou du réseau;
- écoute, information, orientation, démarches pour les proches aidants vivant diverses problématiques;
- gestion de cas à l'interne de dossiers de bénéficiaires ou de bénévoles ou concernant les deux parties;
- références, suivis de cas avec la travailleuse de milieu du Centre d'action bénévole;
- gestion de demandes d'aide financière pour des déplacements à l'extérieur de la région.

Visites et appels amicaux

Des demandes précises nous proviennent des intervenants du CISSS, des résidences privées pour personnes âgées, des familles et des proches aidants.

Depuis l'embauche d'une travailleuse de milieu pour aînés (ITMAV) dans notre organisation, beaucoup de références proviennent de cette ressource. Un travail d'équipe nous permet de mettre en commun nos efforts afin de répondre de notre mieux aux besoins des bénéficiaires. Après évaluation des besoins, un jumelage avec un bénévole est fait.



Confinement

Dès le confinement de mars 2020, nous avons contacté tous nos bénéficiaires afin de vérifier leurs besoins de services; plusieurs jumelages ont été faits pour des appels de compassion par nos bénévoles réguliers ainsi que par des bénévoles ponctuels. Une belle solidarité a vu le jour afin d'apporter du support à nos bénéficiaires.



Accompagnement en soins palliatifs et fin de vie

Un accompagnement a eu lieu à domicile.

Activités de reconnaissance de nos bénévoles

- Semaine de l'action bénévole du 20 au 26 avril 2020.

Tous les organismes communautaires ainsi que les intervenants en loisirs de chaque municipalité ont été contactés afin de commander le matériel promotionnel de la Semaine de l'action bénévole. Malheureusement à cause de la pandémie, aucune activité n'a pu se tenir.

Formation

- Mesures sanitaires par la Santé publique offerte à nos conducteurs bénévoles.
- Initiation « zoom » par madame Édith Jolicoeur à nos bénévoles.

Vie associative

- Ateliers bonbons par des bénévoles pour le bazar de Noël du service parental le P'tit Bonheur.
- Tirages pour Noël.
- Première rencontre virtuelle entre les bénévoles et l'équipe du Centre d'action bénévole



Espérant donc que la prochaine année nous permette de se regrouper afin de vous offrir des rencontres de formation, d'échanges ou simplement pour le plaisir d'être ensemble. Grand merci à toutes et tous pour votre dévouement et votre fidélité!

Sylvie Landry
Intervenante à la gestion de bénévoles
Services de soutien à domicile

Soutien à la communauté

1. **Gestion et organisation du service d'accompagnement-transport : 994 accompagnements-transports en 2020-2021**

Le service d'accompagnement-transport offre aux personnes âgées de 65 ans et plus, vivant à domicile et en résidences d'accueil privées et n'ayant pas de ressources personnelles, un service d'accompagnement et de support lors de leurs rendez-vous pour soins de santé. Les personnes de 64 ans et moins (Solidarité sociale, P'tit Bonheur et autres) peuvent également bénéficier de ce service. Les destinations les plus en demande sont pour le Centre intégré de santé et services sociaux de la Gaspésie, les CLSC de Saint-Omer et Caplan et les cliniques médicales. Le rôle de l'accompagnateur bénévole est de sécuriser, supporter et écouter le bénéficiaire lors de ses rendez-vous. Le Centre gère les demandes entre Nouvelle et Saint-Alphonse. Les tableaux et les graphiques présentés aux pages suivantes démontrent bien l'utilisation de l'accompagnement-transport sur le territoire.

Dû à la pandémie, le service a été suspendu pendant plusieurs semaines. Nous sommes passés de 47 accompagnateurs bénévoles à 15, au cours de la dernière année.

**Bénévolat avec 15 accompagnateurs,
ça donne des ailes!**



Organisation du service d'accompagnement-transport
pour des fins médicales et professionnelles aux personnes âgées de
65 ans et plus vivant à domicile

Localités ou secteurs	Nombre de services 2020-2021	Nombre de services 2019-2020	Écart de services	Annulation
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	15	81	-66	4
Saint-Omer	30	84	-54	0
Carleton	147	306	-159	17
Maria	47	69	-22	3
Cascapédia-Saint-Jules	1	7	-6	0
New Richmond	100	432	-332	16
Caplan	54	135	-81	11
Saint-Alphonse	29	46	-17	2
Totaux	423	1 160	-737	53

Organisation du service d'accompagnement-transport
pour des fins médicales et professionnelles aux personnes âgées de
65 ans et plus vivant en résidences d'accueil

Localités ou secteurs	Nombre de services 2020-2021	Nombre de services 2019-2020	Écart de Services	Annulation
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	7	12	-5	2
Saint-Omer	16	11	+5	4
Carleton	0	0	0	0
Maria	86	261	-175	17
Cascapédia-Saint-Jules	0	0	0	0
New Richmond	22	53	-31	2
Caplan	26	96	-70	2
Saint-Alphonse	0	0	0	0
Totaux	157	433	-276	27

Organisation du service d'accompagnement-transport
pour des fins médicales et professionnelles aux bénéficiaires vivant à domicile
de la **Sécurité du revenu 18-64 ans (aide sociale)**

Localités ou secteurs	Nombre de services 2020-2021	Nombre de services 2019-2020	Écart de services	Annulation
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	19	62	-43	2
Saint-Omer	29	41	-12	2
Carleton	32	141	-109	8
Maria	8	17	-9	2
Cascapédia-Saint-Jules	0	0	0	0
New Richmond	177	448	-271	36
Caplan	21	78	-57	4
Saint-Alphonse	0	3	-3	0
Totaux	286	790	-504	54

Organisation du service d'accompagnement-transport
pour des fins médicales et professionnelles aux bénéficiaires
du **P'tit Bonheur 0-17 ans**

Localités ou secteurs	Nombre de services 2020-2021	Nombre de services 2019-2020	Écart de services	Annulation
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	0	23	-23	0
Saint-Omer	0	0	0	0
Carleton	7	0	+7	0
Maria	3	0	+3	0
Cascapédia-Saint-Jules	0	0	0	0
New Richmond	0	70	-70	0
Caplan	5	0	+5	0
Saint-Alphonse	0	0	0	0
Totaux	15	93	-78	0

Organisation du service d'accompagnement-transport
pour des fins médicales et professionnelles à la clientèle

Autres 18-64 ans vivant à domicile

Localités ou secteurs	Nombre de services 2020-2021	Nombre de services 2019-2020		Annulation
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	8	10	-2	0
Saint-Omer	0	0	0	0
Carleton	14	0	+14	5
María	0	110	-110	7
Cascapédia- Saint-Jules	0	0	0	0
New Richmond	19	21	-2	2
Caplan	72	162	-90	11
Saint-Alphonse	0	1	-1	0
Totaux	113	304	-191	25

ACCOMPAGNEMENTS-TRANSPORTS ANNULÉS

En plus des 994 accompagnements-transports que le Centre d'action bénévole a géré en 2020-2021, il y a eu un total de 159 accompagnements-transports qui ont été annulés pour des tempêtes, bénéficiaires malades, bénévoles malades, annulations par l'hôpital à la dernière minute pour changement de rendez-vous, etc., pour un total de 994.

Ce qui veut dire que le Centre a reçu la demande d'accompagnement-transport de la part du bénéficiaire et que l'accompagnement a été réglé avec un bénévole, mais ensuite a dû être annulé plus tard par le bénéficiaire, pour diverses raisons, avant la date du rendez-vous.

Voici le nombre d'accompagnements-transports annulés pour chaque clientèle :

* Personnes âgées de 65 ans et plus vivant à domicile :	53 demandes
* Personnes âgées de 65 ans et plus vivant en résidences d'accueil :	27 demandes
* Sécurité du revenu 18-64 ans (aide sociale) :	54 demandes
* P'tit Bonheur 0-17 ans :	0 demande
* Autres 18-64 ans vivant à domicile :	25 demandes
TOTAL :	159 demandes

**Organisation du service d'accompagnement-transport
pour toutes les clientèles 65 ans et plus**

Localités	Personnes desservies 2020-2021 Clientèle 65 ans et plus			Nombre de services 2020-2021			Année 2019-2020	Écart
	Résidence d'accueil	Personne âgée à domicile	Total	Résidence d'accueil	Personne âgée à domicile	Total		
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	3	7	10	7	15	22	93	-71
Saint-Omer	3	7	10	16	30	46	95	-49
Carleton	0	38	38	0	147	147	306	-159
Maria	22	9	31	86	47	133	330	-197
Cascapédia- Saint-Jules	0	1	1	0	1	1	7	-6
New Richmond	8	41	49	22	100	122	485	-363
Caplan	8	22	30	26	54	80	231	-151
Saint-Alphonse	0	3	3	0	29	29	46	-17
TOTAL	44	128	172	157	423	580	1 593	-1 013
Nombre de personnes rejointes : 172								

Note : Le service d'accompagnement-transport pour la clientèle des 65 ans et plus a diminué de 1 013 accompagnements-transports en 2020-2021, soit une diminution de 64%.

GRAND TOTAL DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR 2020-2021

65 ans et plus : 580
64 ans et moins : 414
TOTAL : 994

**Organisation du service d'accompagnement-transport
pour toutes les clientèles 64 ans et moins**

Localités	Personnes desservies 2020-2021 Clientèle 64 ans et moins				Nombre de services 2019-2020				Année 2019-2020	Écart
	0-17 ans (P'tit Bonheur)	18-64 ans Solidarité Sociale	18-64 ans Autres	TOTAL	0-17 ans (P'tit Bonheur)	18-64 ans Solidarité sociale	18-64 ans Autres	TOTAL		
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	1	6	1	8	0	19	8	27	95	-68
Saint-Omer	0	5	0	5	0	29	0	29	41	-12
Carleton	1	9	1	11	7	32	14	53	141	-88
Maria	1	3	1	5	3	8	0	11	127	-116
Cascapédia- Saint-Jules	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
New Richmond	0	27	2	29	0	177	19	196	539	-343
Caplan	1	3	1	5	5	21	72	98	240	-142
Saint-Alphonse	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-4
TOTAL	4	53	6	63	15	286	113	414	1 187	-773
Nombre de personnes rejointes : 63										

Note : Le service d'accompagnement-transport pour la clientèle des 64 ans et moins a diminué de 773 accompagnements-transports en 2020-2021, soit une diminution de 67%.

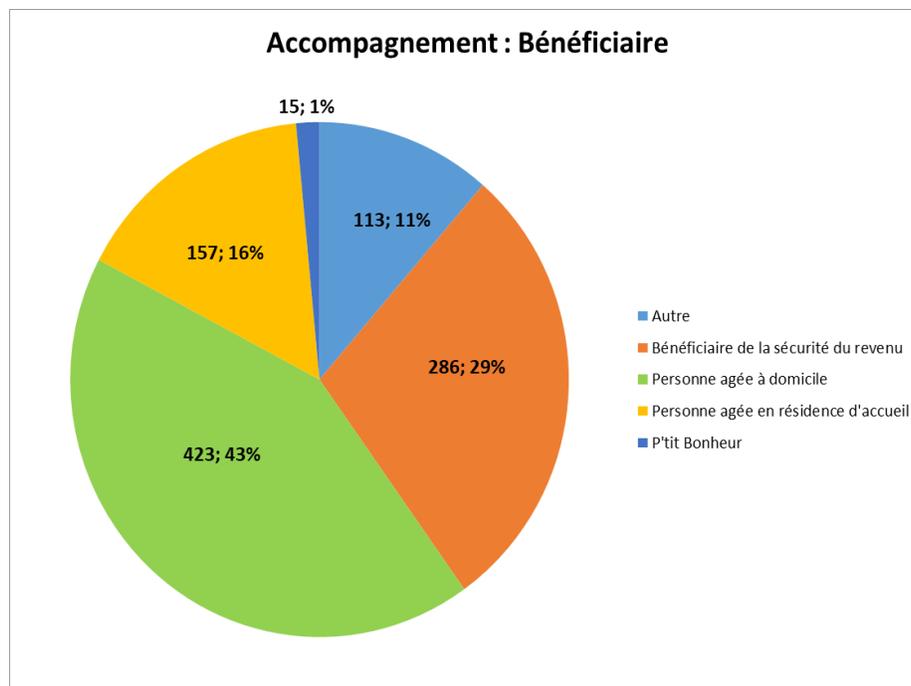
GRAND TOTAL DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR 2020-2021

65 ans et plus : 580
64 ans et moins : 414
TOTAL : 994

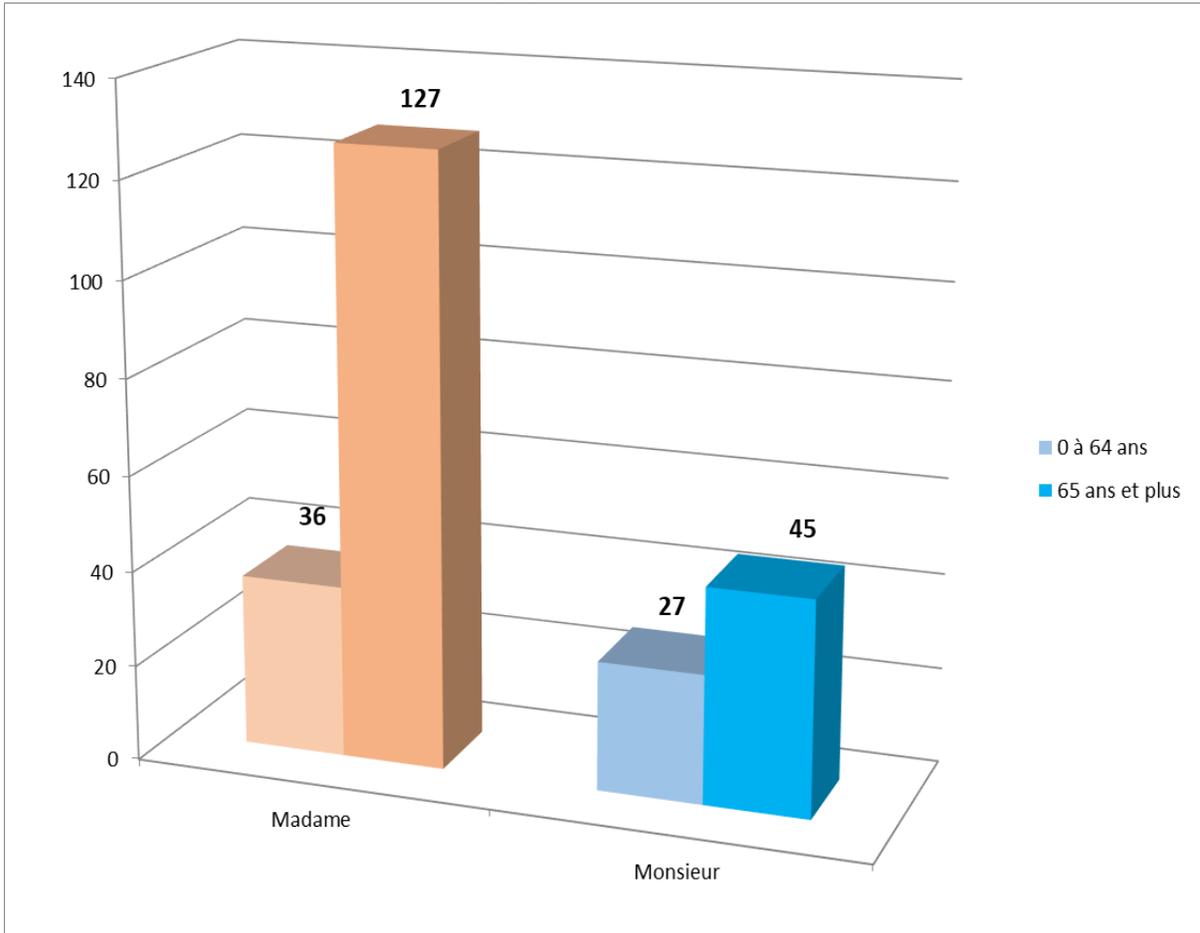
**Organisation du service d'accompagnement-transport
pour toutes nos clientèles 2020-2021**

Localité	Nombre de clientèle 2020-2021	Nombre de service 2020-2021	Nombre de clientèle 2019-2020	Nombre de service 2019-2020	Écart
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	18	49	34	188	-154
Saint-Omer	15	75	21	136	-115
Carleton	49	200	59	447	-388
Maria	36	144	52	457	-405
Cascapédia-Saint-Jules	1	1	3	7	-4
New Richmond	78	318	113	1 024	-911
Caplan	35	178	49	471	-422
Saint-Alphonse	3	29	6	50	-44
TOTAL	235	994	337	2 780	-2 443

Nombre de bénévoles : 15
Nombre d'heures : 1 899,60
Distance parcourue en kilomètres : 63 311



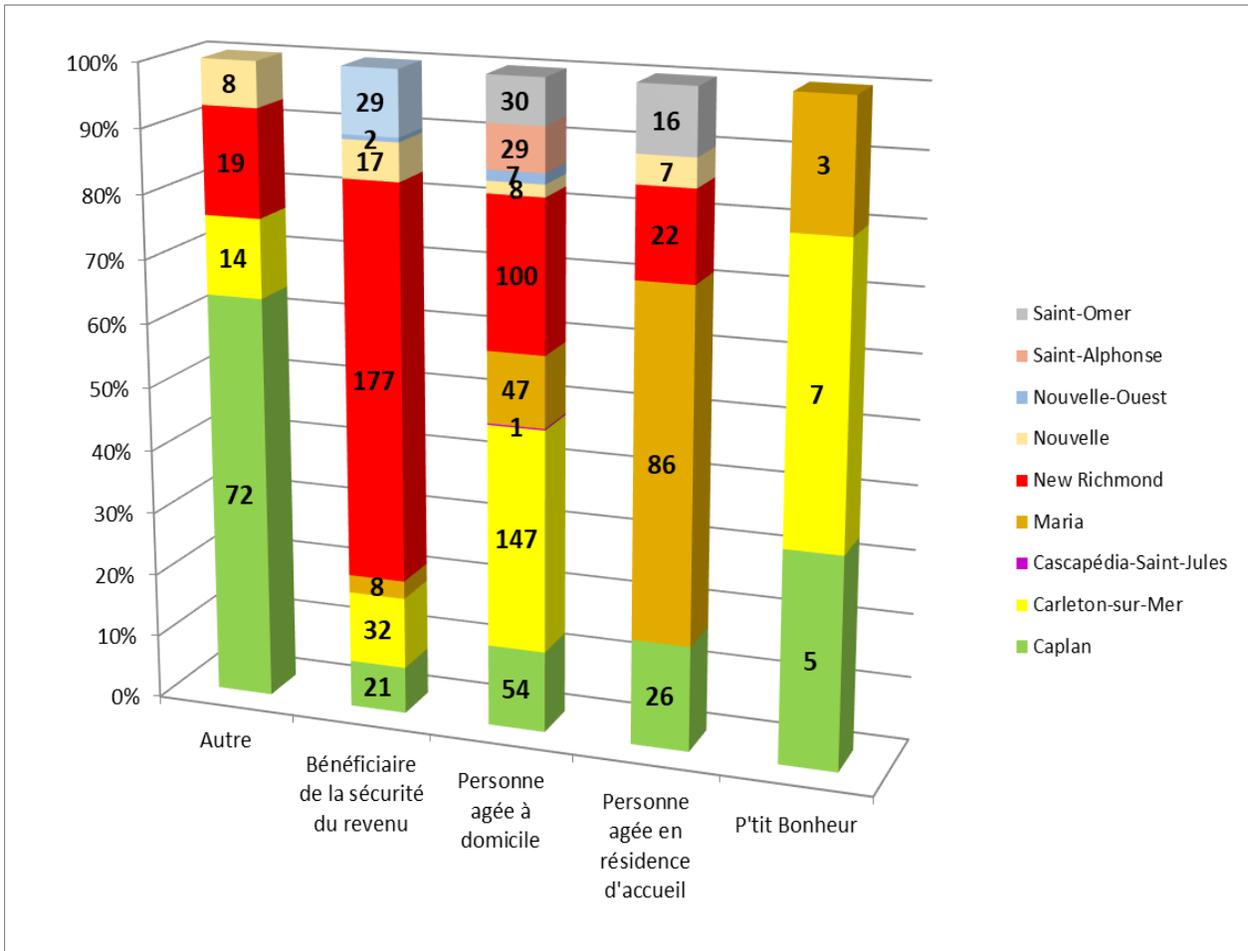
**Nombre de femmes/hommes par paroisse
Service d'accompagnement-transport 2020-2021**



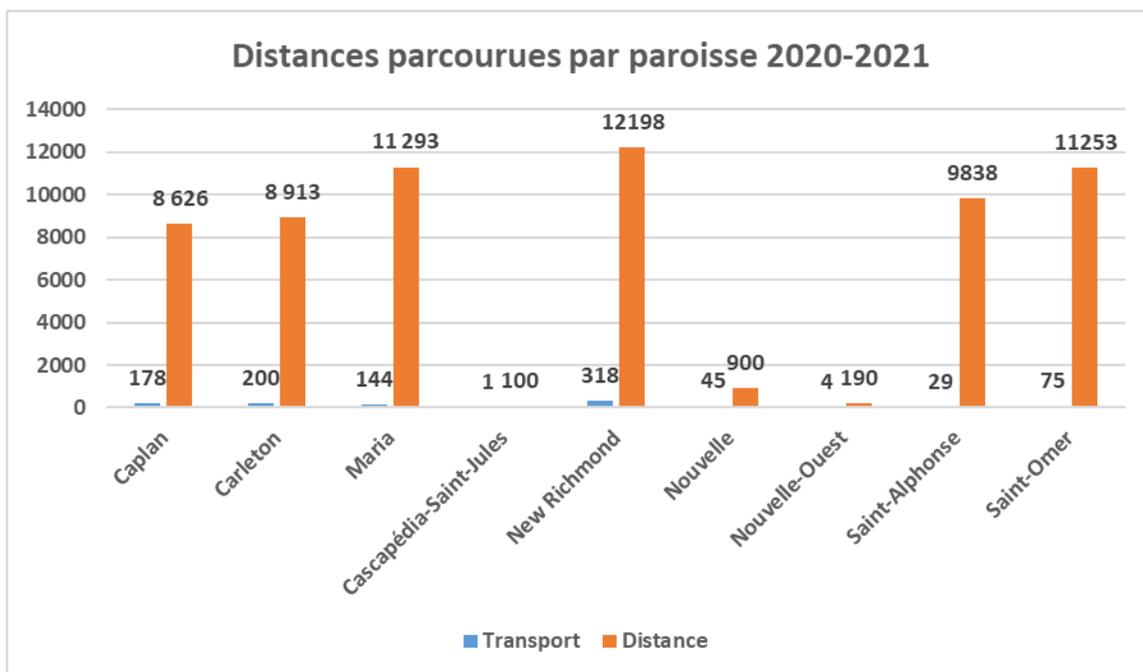
	Femme	Homme
Caplan	29	6
Carleton-sur-Mer	37	12
Cascapédia-Saint-Jules	1	0
Maria	26	10
New Richmond	50	28
Nouvelle	7	9
Nouvelle-Ouest	1	1
Saint-Alphonse	3	0
Saint-Omer	9	6

Total 163 femmes 72 hommes
Grand total : 235 personnes

Nombre de transports par types de clientèle par paroisse 2020-2021

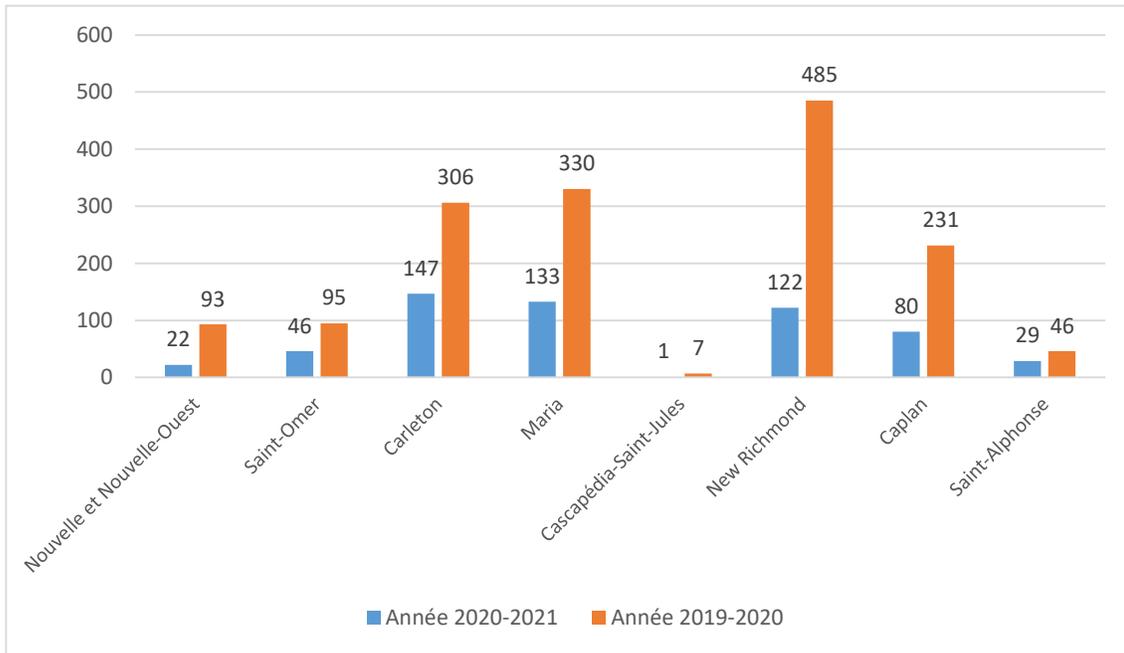


	Accompagnement : Bénéficiaire
Autre	113
Bénéficiaire de la sécurité du revenu	286
Personne âgée à domicile	423
Personne âgée en résidence d'accueil	157
P'tit Bonheur	15

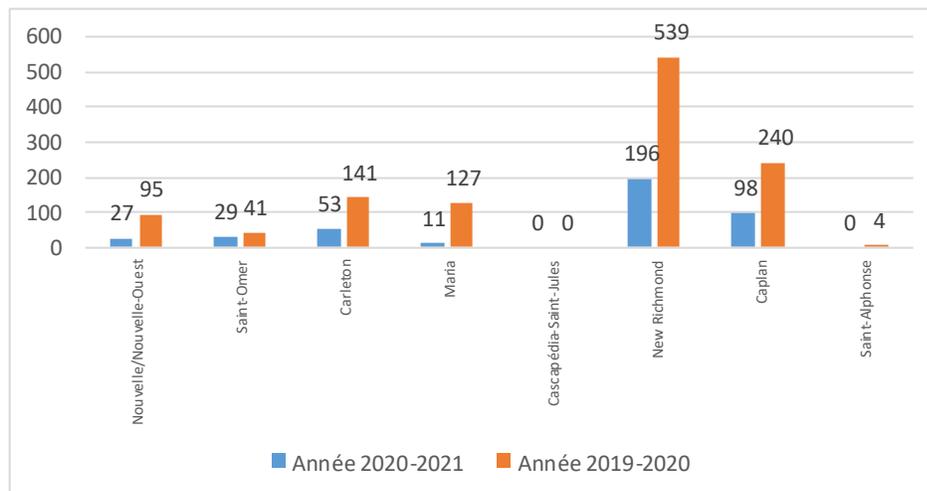


	Grand total	
	Transport	Distance parcourue
Caplan	178	8 626,30
Carleton-sur-Mer	200	8 913,00
Cascapédia-Saint-Jules	1	100,00
Maria	144	11 293,00
New Richmond	318	12 198,00
Nouvelle	4	190,00
Nouvelle-Ouest	45	900,00
Saint-Alphonse	29	9 838,00
Saint-Omer	75	11 253,00

Nombre de services par paroisse Accompagnement-transport pour les 65 ans et plus



Nombre de services par paroisse Accompagnement-transport pour les 64 ans et moins



SERVICE DE SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

La Popote roulante : un service qui fait du bien... beau temps, mauvais temps...

Le service de sécurité alimentaire offre à nos bénéficiaires à domicile la possibilité de prendre un petit répit en se faisant livrer un repas équilibré, une fois par semaine. Les personnes âgées de moins de 64 ans qui présentent une perte d'autonomie temporaire ou permanente peuvent également bénéficier de ce service effectué par de vaillants bénévoles. Cette année, étant donné la pandémie, nous avons dû suspendre le service de la Popote roulante.

Nous tenons à remercier Mission Inclusion, le Regroupement des popotes roulantes du Québec, SOLPAK, le Fonds québécois d'initiatives sociales (Regroupement des MRC de la Gaspésie), le Centre intégré de santé et services sociaux de la Gaspésie (CISSS) pour leurs contributions financières pour notre volet de sécurité alimentaire offert à nos bénéficiaires.



Les P'tits Plats Givrés de la Baie : un autre service qui fait du bien, beau temps, mauvais temps tout au long de l'année...

Depuis février 2015, le service « Les P'tits Plats Givrés de la Baie » est offert à notre clientèle. Le Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle offre à la clientèle-cible la possibilité de compléter leur alimentation par des plats-santé surgelés. Nos plats sont cuisinés dans notre cuisine respectant les normes du MAPAQ, par des bénévoles formés en hygiène et salubrité alimentaire.

Cette année, nous avons vendu **15 983 repas**. Nous remarquons une augmentation de **13%**, soit **852** bénéficiaires incluant **96 nouvelles inscriptions** et une hausse de **22%** dans le nombre de repas livrés au cours de la dernière année.

Avec toute la saveur des produits cuisinés à la maison, nos repas sont variés, bien équilibrés et goûteux. Ils sont congelés en portions individuelles et prêts pour le micro-ondes. Offerts à 4 \$, nos 18 choix de menus offrent une assiette complète incluant viande ou poisson, pommes de terre (ou riz ou pâtes) et légumes.

Nos plats sont offerts à la clientèle suivante :

- 1) Les personnes en perte d'autonomie et vivant à domicile et leur proche aidant;
- 2) Les personnes âgées de 70 ans et plus;
- 3) Les personnes en convalescence temporaire (maximum 8 semaines);
- 4) Les personnes en traitement de chimiothérapie ou de radiothérapie et leur proche aidant;
- 5) La clientèle vulnérable du service de soutien parental Le P'tit Bonheur du Centre d'action bénévole et les parents d'un nouveau-né (maximum 8 semaines) au retour à la maison;
- 6) Toute autre clientèle référée par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ou des organismes communautaires du territoire.

Nombre de bénévoles : 10 bénévoles
Nombre d'heures : 700

**LES P'TITS PLATS GIVRÉS DE LA BAIE
STATISTIQUES 2020-2021**

**NOMBRE DE CLIENTS PAR CATÉGORIE
(INCLUANT LES PROCHES AIDANTS)**

Paroisses	Personne en perte d'autonomie vivant à domicile	Personne âgée de 70 ans et plus	Personne en convalescence temporaire	Personne en traitement de chimiothérapie ou radiothérapie	Clientèle vulnérable du P'tit Bonheur	Clientèle référée par le réseau de la santé, etc.	Total
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	4	45	0	0	0	5	54
Saint-Omer	7	18	4	2	0	7	38
Carleton	16	142	2	4	2	14	180
Maria	17	185	10	10	0	16	238
Cascapédia-Saint-Jules	9	18	1	1	0	0	29
New Richmond	18	155	21	2	4	18	218
Caplan	4	69	4	1	1	13	92
Saint-Alphonse	1	2	0	0	0	0	3
Total	76	634	42	20	7	73	852

**LES P'TITS PLATS GIVRÉS DE LA BAIE
• STATISTIQUES 2020-2021**

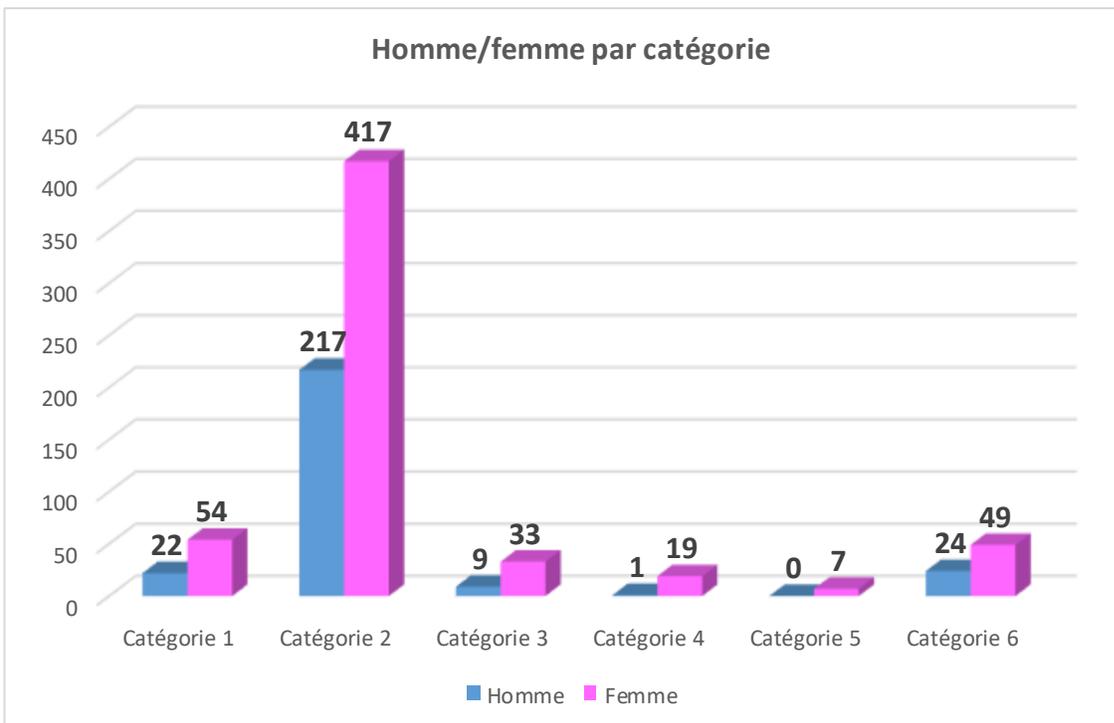
**NOMBRE DE REPAS VENDUS PAR CATÉGORIE
(INCLUANT LES PROCHES AIDANTS)**

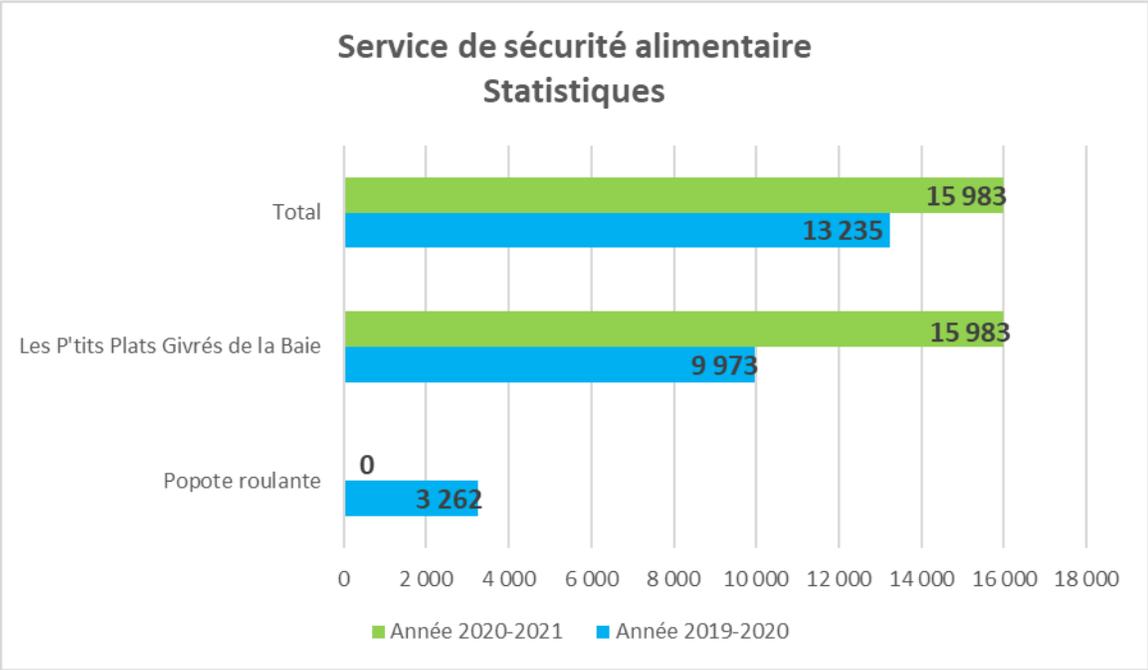
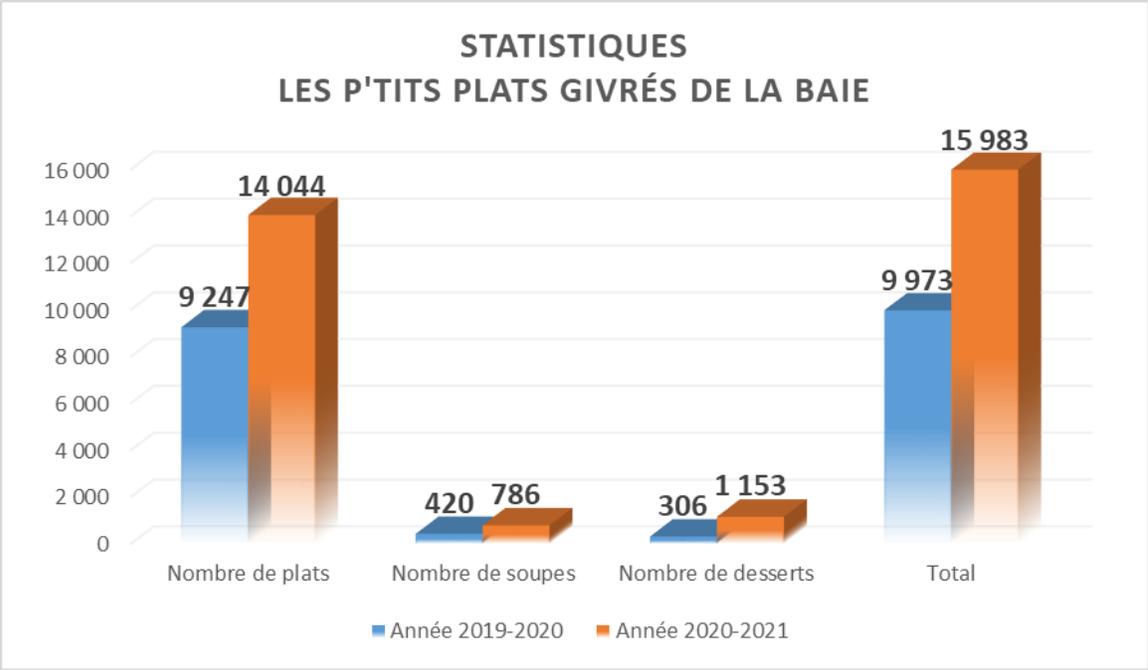
Paroisses	Personne en perte d'autonomie vivant à domicile	Personne âgée de 70 ans et plus	Personne en convalescence temporaire	Personne en traitement de chimiothérapie ou radiothérapie	Clientèle vulnérable du P'tit Bonheur	Clientèle référée par le réseau de la santé, etc.	Total
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	132	967	0	0	0	666	1 765
Saint-Omer	247	337	0	0	0	280	864
Carleton	71	1 713	14	4	0	383	2 185
Maria	467	955	74	12	6	1 422	2 936
Cascapédia-Saint-Jules	144	281	0	5	0	0	430
New Richmond	282	2 751	30	10	103	168	3 344
Caplan	87	1 889	20	0	41	255	2 292
Saint-Alphonse	40	162	6	0	0	20	228
Total	1 470	9 055	144	31	150	3 194	14 044

**LES P'TITS PLATS GIVRÉS DE LA BAIE
STATISTIQUES 2020-2021**

**NOMBRE DE CLIENTS PAR CATÉGORIE HOMMES/FEMMES
(INCLUANT LES PROCHES AIDANTS)**

Paroisses	Personne en perte d'autonomie vivant à domicile		Personne âgée de 70 ans et plus		Personne en convalescence temporaire		Personne en traitement de chimiothérapie ou radiothérapie		Clientèle vulnérable du P'tit Bonheur		Clientèle référée par le réseau de la santé, etc.		Total
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	
Nouvelle et Nouvelle-Ouest	4	0	9	36	0	0	0	0	0	0	0	5	54
Saint-Omer	4	3	6	12	0	4	0	2	0	0	2	5	38
Carleton	5	11	34	108	0	2	0	4	0	2	2	12	180
Maria	1	16	78	107	7	3	0	10	0	0	4	12	238
Casapédia-Saint-Jules	0	9	14	4	0	1	1	0	0	0	0	0	29
New Richmond	6	12	48	107	1	20	0	2	0	4	4	14	218
Caplan	2	2	27	42	1	3	0	1	0	1	12	1	92
Saint-Alphonse	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Total	22	54	217	417	9	33	1	19	0	7	24	49	852
Grand total	76		634		42		20		7		73		852





Soutien à la communauté

Le support aux organismes se fait dans une perspective communautaire. Il s'agit de toute démarche qui laisse aux groupes visés l'entière responsabilité et tout le leadership concernant leur devenir. Ce support peut être professionnel (animation, consultation, formation, information, références de bénévoles, etc.) ou technique (service de photocopies, secrétariat, etc.). Les services offerts par le Centre sont :

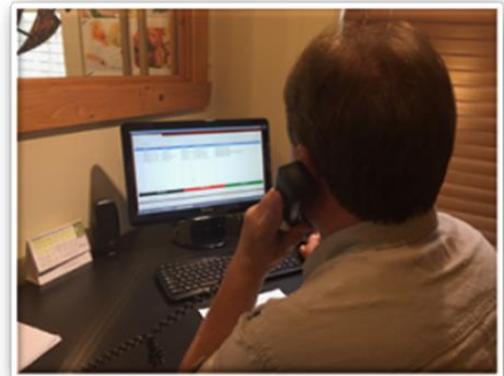
- **Service de secrétariat aux organismes bénévoles**

Vu la pandémie, ce service a été suspendu lors de la dernière année.

- **Programme PAIR**

Suite à une défectuosité du système informatique du programme PAIR, nous avons pris le relais afin d'appeler nos **7 abonnées** pendant toute l'année et ceci grâce à notre adjointe administrative, madame Hélène LeBlanc. Nos bénéficiaires ont fait la demande de préserver l'appel personnalisé de l'adjointe administration au lieu de recevoir un appel informatisé du programme PAIR. Voici le nombre de bénéficiaires par paroisse :

☒ Caplan :	2 personnes
☒ New Richmond :	2 personnes
☒ Maria :	2 personnes
☒ Carleton-sur-Mer :	1 personne



Le Comptoir Le Baluchon : un service indispensable aux familles et à la population!



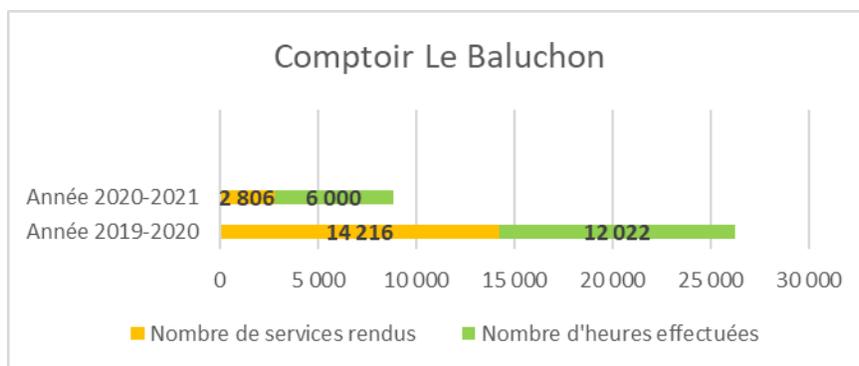
Michelle LeBlanc, employée responsable du comptoir

Le comptoir de vêtements recyclés Le Baluchon répond à un besoin de la communauté. En plus des vêtements pour toute la famille, on y retrouve des jouets, articles ménagers, etc. Trente bénévoles offrent une à trois demi-journées par semaine afin de faire fonctionner cette petite boutique. Une responsable, Madame Michelle LeBlanc, supervise et assiste les bénévoles dans les tâches à accomplir.

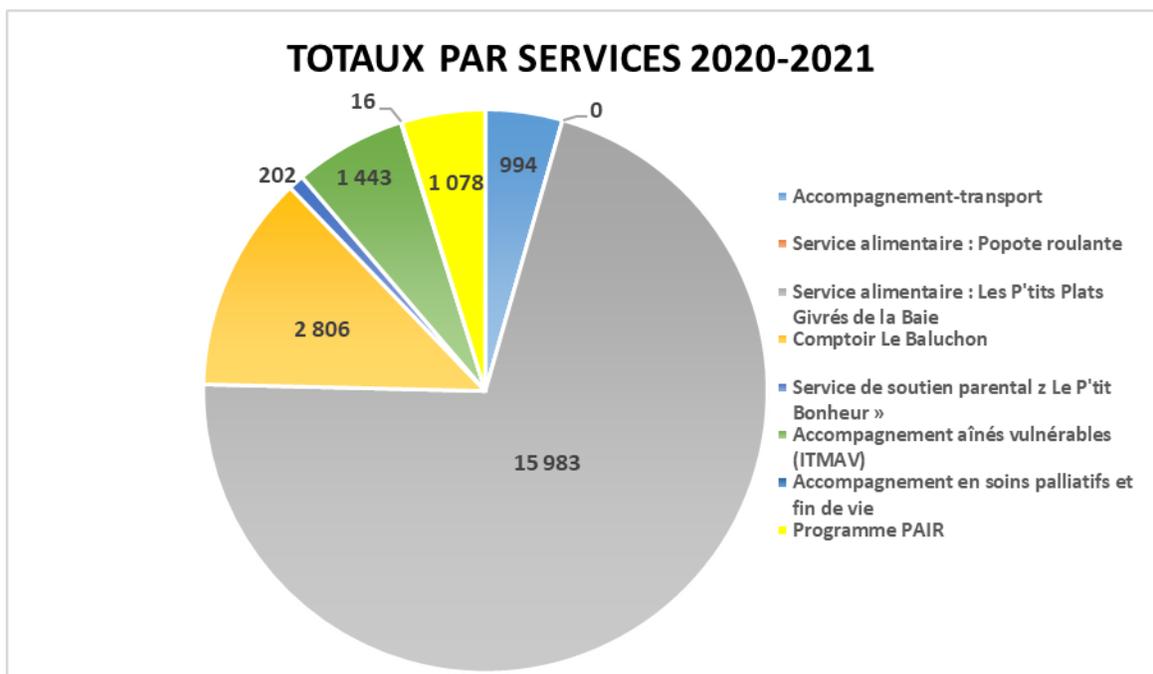
Le Centre d'action bénévole est très fier de pouvoir maintenir en poste une responsable. En tout, **36 dépannages** ont été effectués auprès de familles dans le besoin avec le service de soutien parental « Le P'tit Bonheur » durant la dernière année, pour un montant de **310 \$**. Le Centre d'action bénévole désire remercier tous les bénévoles ainsi que Mesdames Michelle LeBlanc et Nicole Bujold et Messieurs Émile Pinet et Albert Clapperton. De plus, nous remercions la population qui a fait don des vêtements et autres articles au Comptoir Le Baluchon durant la dernière année.

Nature des services	Année 2020-2021			Année 2019-2020		
	Nombre de services rendus	Nombre de personnes desservies	Nombre d'heures effectuées	Nombre de services rendus	Nombre de personnes desservies	Nombre d'heures effectuées
Comptoir Le Baluchon	2 806	Population en général	6 000	14 216	Population en général	12 022
Total	2 806	✓	6 000	14 216	✓	12 022

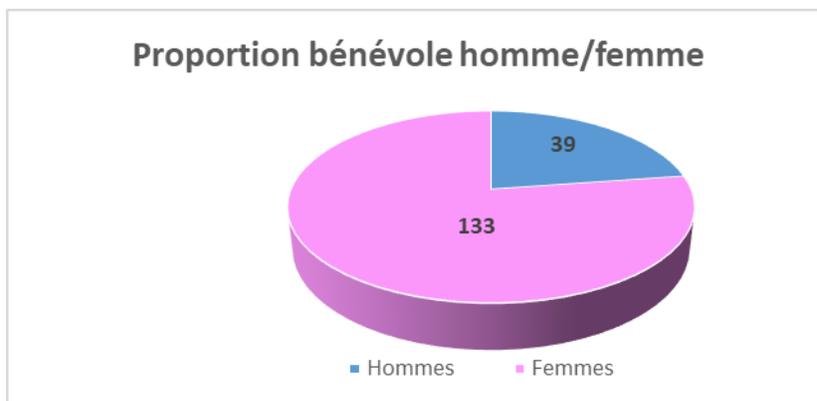
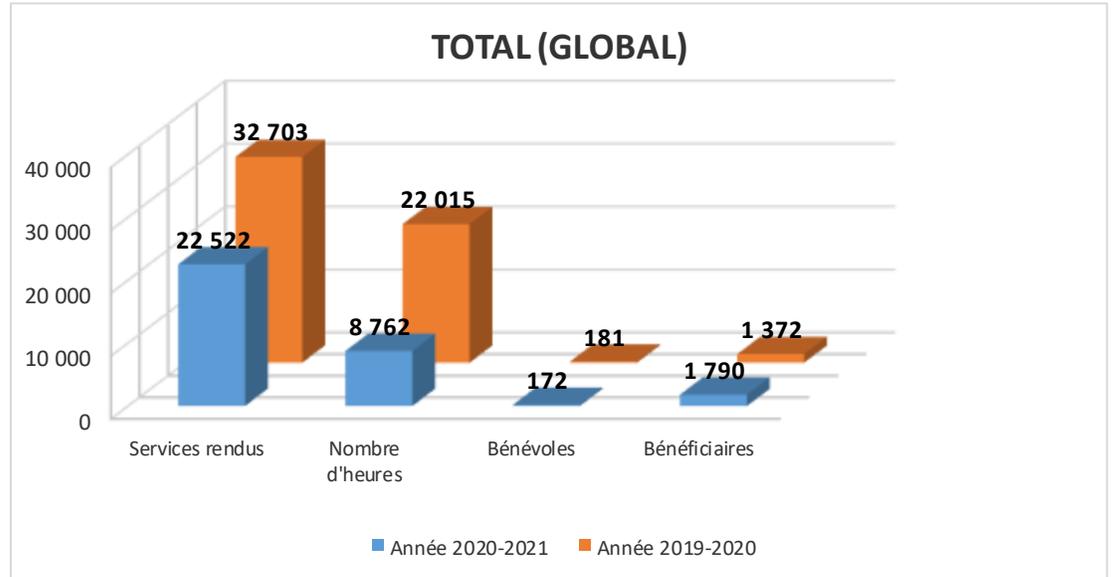
✓ La clientèle est en provenance de Paspébiac jusqu'à Matapédia. Ce sont des familles démunies financièrement (classe moyenne qui s'appauvrit de plus en plus), des personnes seules, des étudiants ou des travailleurs à faible revenu.



TOTAL PAR SERVICE 2020-2021	
Accompagnement-transport	994
Service alimentaire : popote roulante	0
Service alimentaire : Les P'tits Plats Givrés de la Baie	15 983
Comptoir Le Baluchon	2 806
Soutien parental « Le P'tit Bonheur »	202
Accompagnement aînés vulnérables (ITMAV)	1 443
Accompagnement en soins palliatifs et fin de vie	16
Programme PAIR	1 078



TOTAL GLOBAL		
Année	2020-2021	2019-2020
Services rendus	22 522	32 703
Nombre d'heures	8762	22 015
Bénévoles	172	181
Bénéficiaires	1 790	1 372



Programme des initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)



En tant qu'intervenante de milieu pour aînés en situation de vulnérabilité, laissez-moi vous présenter les points marquants de cette année mémorable 2020-2021. Ce programme a pu voir le jour officiellement au Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle, en août 2018.

En 2020-2021, nous pouvons compter 148 travailleurs de milieu pour aînés à travers le Québec, dans 124 organismes, dont huit projets en Gaspésie-Îles de la Madeleine, financés par le ministère de la Santé et des Services Sociaux. Ce programme fait partie du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés, 2017-2022.

La travailleuse de milieu rejoint et soutient les aînés et aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, pour :

- repérer les situations à risque;
- favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté;
- favoriser leur mieux-être, leur autonomie et leur maintien dans leur communauté;
- contribuer l'aîné à briser l'isolement social.

Le travailleur de milieu agit donc concrètement comme un « pont » entre la personne et les ressources de son milieu. Pour cela, il faut prendre le temps de « s'approprier », créer un bon lien de confiance pour redonner espoir à l'aîné dans son pouvoir d'agir sur son propre bien-être. Un bon lien et une complicité efficace avec les partenaires du communautaire et du réseau sont essentiels pour aider les intervenants auprès des 60 ans et plus à mieux desservir cette tranche importante de notre population.

Voici en quoi consiste le programme d'Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité :

LES TROIS VOLETS D'INTERVENTIONS

Le travailleur de milieu doit articuler son travail autour de trois grands volets d'interventions :

Le repérage;

La prise de contact;

L'intervention de milieu auprès des personnes aînées ciblées et l'approche concertée.

Je couvre le territoire de Saint-Alphonse à Nouvelle; ce qui donne concrètement à partir du bureau : 45 km vers l'Ouest et 45 km vers l'Est englobant les deux MRC, soient celles d'Avignon et de Bonaventure.



En cette période de pandémie et de nombreuses restrictions sanitaires, voici donc les principaux types de repérages effectués pour rejoindre les personnes âgées en situation de vulnérabilité et/ou de fragilisation :

- En faisant partie d'un programme au sein du Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle, implanté depuis près de 40 ans au sein de sa communauté avec des services offerts pour les 0-105 ans, ce lieu, par ses services offerts, m'offre de belles occasions avec l'aide de l'équipe en place, de faire concrètement du repérage avec la clientèle vulnérable et fragilisée du Centre d'action bénévole. Tous les bénévoles du Centre ont eu de l'information directement à propos du rôle de la travailleuse de milieu ITMAV et via le site web de l'organisme ainsi que lors de rencontres officielles avec nos membres bénévoles, dont l'assemblée générale annuelle. Par exemple, avec le service d'accompagnement transport offert par des bénévoles du Centre pour les rendez-vous médicaux, ceux-ci connaissant les services du travailleur de milieu pour aînés, sont à même de me référer les aînés les plus vulnérables, isolés ou à risque de fragilisation, avec leur accord, bien sûr. Même chose pour les bénévoles qui livrent les P'tits Plats Givrés à domicile. J'ai mis aussi des feuillets de promotion du service de travailleur de milieu à la friperie de notre organisme, Le Baluchon, où plusieurs centaines de personnes y magasinent à prix modique, toutes les semaines. Donc, le Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle est déjà en soi un très bon lieu de repérage par ses services concrets à la population aînée et par ses bénévoles.
- J'ai un bon lien de confiance avec les directions de résidences d'accueils privées du territoire : le Manoir Saint-Charles de Caplan, Manoir Lady Maria de Maria, Manoir du Havre de Maria, la Belle Embarquée de Carleton-sur-Mer, la Résidence Chez Stanley de Saint-Omer et l'Aube Rivière de Nouvelle. Ceux-ci connaissent mes services et me réfèrent souvent leurs résidents vulnérables et isolés.
- Information donnée aux propriétaires des pharmacies du secteur (trois Jean-Coutu, un Brunet et un Familiprix), distribution de mon encart informatif aux livreurs de médicaments à domicile. Très belle complicité avec ceux-ci!
- Mon encart est aussi affiché dans les dépanneurs, épiceries du secteur, cliniques médicales en prenant soin de me présenter aux propriétaires pour que ceux-ci puissent ensuite me référer de manière plus personnelle. Nous avons l'avantage d'être en région où tout le monde ou presque, se connaît.

- Présence dans les Offices municipaux d'habitation pour loyers modiques de Carleton-sur-Mer et New Richmond qui couvrent tout le secteur de Saint-Alphonse à Nouvelle.
- Bon lien avec les responsables du soutien à domicile des CLSC des deux MRC et des travailleuses sociales pour adultes du CISSS, dans le respect et complicité des rôles de chacun.
- Je siège en tant que travailleuse de milieu à la Table multisectorielle Aînés Baie-des-Chaleurs.
- Bonne connaissance et bon lien de confiance avec les organismes communautaires de notre secteur qui me réfèrent des aînés en situation de vulnérabilité.
- Annonce des services des trois travailleuses de milieu ITMAV de la Baie-des-Chaleurs à heure de grande écoute à CHAUTVA et à l'Agenda.

Depuis avril 2020, avec la réalité de la pandémie, nous avons dû évidemment adapter nos actions de repérage. Vu le télétravail, j'ai moins eu accès aux clients qui, avant, venaient chercher des P'tits Plats Givrés directement au Centre d'action bénévole ainsi qu'aux clients de notre friperie qui a dû fermer plusieurs fois. Le seul centre d'achat de la région n'a plus d'endroit pour socialiser; donc aucun repérage à cet endroit pour une grande partie de l'année.

Vu les rassemblements interdits, je n'ai pas pu faire de repérage dans les clubs sociaux (Fermières, Âge d'or, Club des 50 ans), mais j'ai plutôt fait plusieurs téléphones avec la liste des membres de la FADOQ (Fédération de l'âge d'or du Québec), liste de 50 noms de mon secteur dont six ont eu besoin de la travailleuse de milieu.

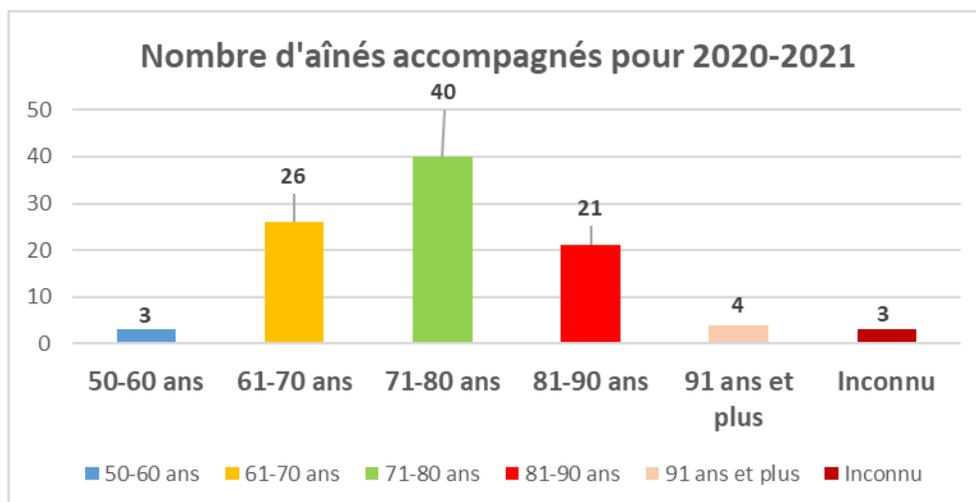
Une liste des bénéficiaires de 65 ans et plus (1 030) du Centre d'action bénévole m'a aussi aidée à faire du repérage. Une dizaine de bénéficiaires ont eu un suivi.

Ma présence dans les résidences privées pour aînés (RPA) était toujours conditionnelle aux lois en vigueur.

Estimation du nombre de personnes aînées que j'ai pu rejoindre et avec lesquelles j'ai tenté d'effectuer un accompagnement? J'estime, grosso modo, à 300 personnes rejointes et tenté d'accompagner.

Le nombre d'aînés accompagnés pour 2020-2021 :

- **97 personnes (30 hommes et 67 femmes)**
- 50-60 ans : 3
- 61-70 ans : 26
- 71-80 ans : 40
- 81-90 ans : 21
- 91 ans et plus : 4
- Inconnu : 3



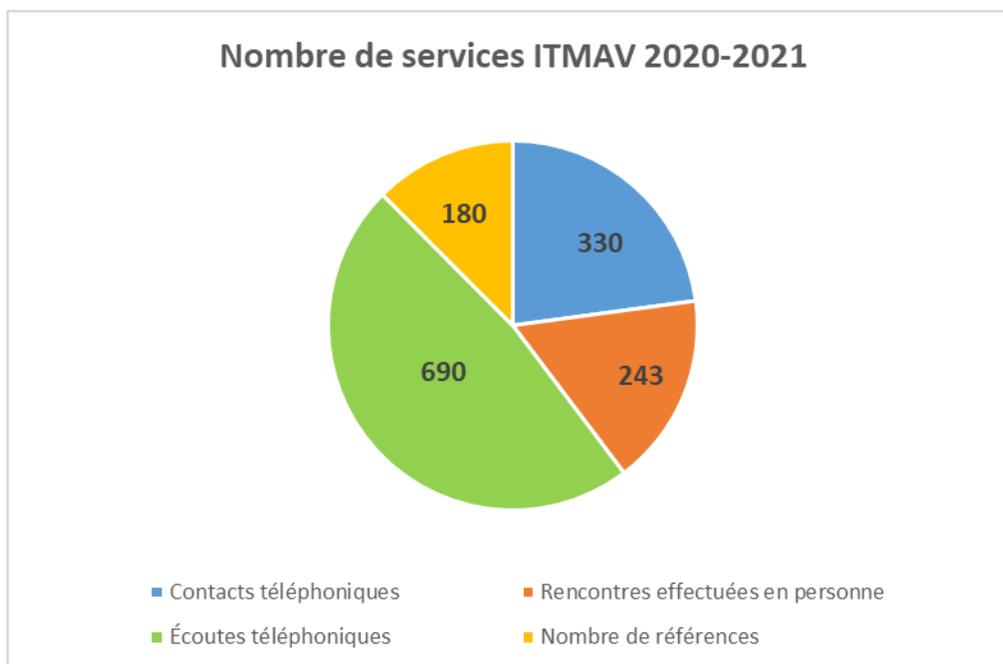
Contacts téléphoniques : 330

Rencontres effectuées en personne : 243

Écoute téléphonique : 690

Le nombre de références effectuées vers les ressources du milieu : 180

- 64 fois vers d'autres organismes communautaires
 - 50 fois vers le réseau de la santé
 - 12 fois vers la police (Sûreté du Québec)
 - 12 fois vers l'aide juridique
 - 29 fois vers Entre-tiens Chaleurs/Entre-tiens d'Avignon
 - 3 fois vers la Ligne Abus-Aînés
 - 5 fois vers la Ligne 811 info santé et info sociale
 - 5 fois autres (Service Canada, Service Québec, municipalités)
- *À noter qu'une personne peut être référée à plus d'un endroit.



Voici les partenaires :

- Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle (Popote roulante, P'tits Plats Givrés de la Baie, accompagnement-transport, visite amicale par des bénévoles, friperie Le Baluchon, envoi de télécopies, photocopies, etc.)
- FADOQ de Gaspé
- Centre d'action bénévole Ascension/Escuminac
- Équijustice (médiation citoyenne, victime d'abus, etc.)
- Droits Devants (aide pour impôt)
- Justice de proximité de la Gaspésie (information juridique)
- Aide juridique de New Richmond
- Source alimentaire Bonavignon (dépannage alimentaire)
- Comité de la Guignolée de Saint-Alphonse-Nouvelle pour les paniers de Noël
- Maison d'hébergement l'Émergence pour femmes et familles en contexte de violence conjugale et familiale
- L'Association Coopérative d'Économie Familiale (ACEF) pour l'aide au budget
- Centre d'hébergement l'Accalmie de Pointe-à-la-Croix (maison d'hébergement d'urgence pour personnes en difficulté 24 heures/24, 7 jours)
- Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) La Bôme-Gaspésie à Carleton-sur-Mer
- Nouveau Regard (organisme pour les proches et amis de la personne atteinte de maladie mentale)
- Droits et Recours en santé mentale Gaspésie
- Centr'Elles (organisme pour améliorer les conditions de vie des femmes de tous âges, activités, etc.)
- Cercle des Fermières de New Richmond
- Comité d'action social anglophone (CASA)
- Le Plaisir des mots de New Richmond

Réseau de la santé :

- Médecins de familles
- CLSC Saint-Omer et Caplan
- Unité de médecine familiale
- Travailleurs sociaux CLSC
- Guichet Unique pour soutien à domicile
- Ligne Aide Abus Aînés

Voici quelques exemples de réalisations/initiatives 2020-2021 :

En tant que travailleuse de milieu pour aînés ITMAV, un des grands objectifs est de repérer et accompagner les personnes âgées vulnérables ou fragilisées.

Vu la pandémie, les endroits publics étant fermés aux rassemblements, le repérage était à repenser.

- Un des moyens où j'ai pu repérer des personnes qui étaient isolées et en situation de vulnérabilité est en prêtant main forte à mes collègues de mon organisme pour des téléphones sécurisants pour tous nos bénéficiaires. Nous en avons 1 476 à contacter pour s'assurer si elles allaient bien vu le confinement et si elles avaient besoin d'aide. J'ai pu ainsi repérer un grand nombre par moi-même et mes collègues de bureau ont pu m'en référer également (environ une vingtaine de personnes).
- J'ai aidé un organisme partenaire, la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) de la Gaspésie, pour des appels téléphoniques avec la liste de membres pour mon secteur de Saint-Alphonse à Nouvelle (50 personnes). J'ai pu ainsi repérer et offrir du soutien à 6 personnes. Sans cette liste, je n'aurais pas pu les repérer vu le confinement.

Encore dans le souci et l'objectif du repérage :

- Les trois travailleuses de milieu de la Baie-des-Chaleurs, soit moi du secteur Saint-Alphonse à Nouvelle, madame Simone LeBlanc du secteur Ascension/Escuminac et madame Sally Walker du secteur anglophone New Richmond-Shigawake avons fait passer une annonce de nos services à heure de grande écoute, durant une semaine, à la chronique Agenda, sur le réseau CHAU-TVA. Plusieurs aînés regardent la télévision et, par ce média, j'ai reçu de nombreux téléphones pour de l'information concernant divers sujets. Ce fut une bonne visibilité. Nous avons pu ainsi rejoindre les aînés en situation de vulnérabilité et à risque de fragilisation là où ils se trouvent. Ces initiatives ont fait en sorte de briser l'isolement de l'aîné et de lui assurer un filet de sécurité.
- Un autre bon coup a été de distribuer et me présenter aux propriétaires de pharmacies et aux livreurs de médicaments : 5 pharmacies en tout. Un bon lien de confiance s'est créé et une belle complicité entre nous. Les livreurs de médicaments vont à domicile et sont à même de voir qui est en besoin et est vulnérable; 2 personnes se sont confiées à un livreur et je suis allée les visiter à domicile en respectant les consignes; elles vivaient de l'insécurité alimentaire. Elles ont donc été référées à l'organisme pour les dépannages alimentaires. Une autre personne vivait une détresse psychologique et j'ai pu faire une référence, avec son consentement, à un CLSC de mon secteur.

Résultat : Ceci à favoriser la connaissance des ressources pouvant les aider et le faire par elles-mêmes par la suite.

Je suis fière aussi du rôle concret et de la nécessité de la travailleuse de milieu ITMAV en pleine pandémie au sein de la communauté et d'être considérée par les partenaires comme travailleuse essentielle. Ceci démontre que, depuis l'implantation en 2018 au sein du Centre d'action bénévole, notre rôle est réellement pris en compte et reconnu! Le bon partenariat est un levier et la base pour mieux aider nos aînés vulnérables! Comme dirait le dicton : « Seul nous allons plus vite, ensemble nous allons plus loin. » Cette reconnaissance confirme bien qu'une des assises essentielles des ITMAV est de considérer que les efforts de partenariat favorisent le repérage et le dépistage.

Un autre bon coup pour briser l'isolement a été de partager un projet de correspondance avec des jeunes de sixième année et des aînés en confinement à leurs domiciles. Cette initiative s'est faite avec ma collègue de bureau qui est intervenante pour les enfants de 0-12 ans. Celle-ci a contacté une professeure qui a fait un projet de « lapbook » où 24 enfants préparaient des questions, des charades, parlaient d'eux et les effets de la pandémie à un aîné ITMAV et ceux-ci (12 d'entre eux) ont répondu en écrivant aussi sur la vie d'avant lorsqu'ils étaient jeunes. Même une dame de 100 ans a participé! En plus de briser l'isolement, ceci a permis une belle activité intergénérationnelle et un bel acte de bienveillance auprès des aînés ainsi que favoriser un pouvoir d'agir dans sa communauté.



Correspondance aînés ITMAV et jeunes de l'école primaire

Activités de concertation :

➤ **Communauté d'apprentissage travailleurs de milieu ITMAV Est du Québec**

Rencontres virtuelles régulières formelles et informelles entre collègues ITMAV de la Gaspésie, îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et la Côte-Nord. En début de pandémie, nous nous sommes contactés via « zoom » plus souvent question de ventiler, se questionner et surtout de soutenir mutuellement dans notre pratique en tant que travailleuses de milieu. Nos rencontres sont habituellement animées et organisées par madame Maryline Arseneault, travailleuse de milieu de la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) de Gaspé.

Des rencontres formelles virtuelles (5) via « zoom » ont été effectuées et 4 autres informelles vu la pandémie. Cette communauté nous aide à redéfinir nos balises, échanger nos pratiques et statuer d'une constance dans notre rôle, peu importe où nous sommes.

➤ **Membre de la Table intersectorielle aînés Baie-des-Chaleurs**

Objectifs :

- Créer des liens avec les autres intervenants travaillant pour les aînés.
- Connaître ce qui se fait pour les aînés dans notre secteur.
- Se faire connaître comme travailleur de milieu ITMAV.

Résultats :

Par sa diversité d'intervenants du communautaire, du réseau, du municipal, des résidences d'accueil aînés privées, entreprises d'économie sociale en aide à domicile, etc. Endroit idéal pour promouvoir et mieux faire connaître les services offerts par les travailleurs de milieu ITMAV et créer ainsi des vrais liens concrets avec nos partenaires. Cette table intersectorielle pour les aînés aide grandement à s'arrimer ensemble pour la bienveillance de nos aînés et ne pas se dédoubler dans nos rôles respectifs.

➤ **Participation aux « zooms » Chantiers Aînés Baie-des-Chaleurs versus la pandémie**

➤ **Participation aux « zooms » Chantiers santé mentale (groupe aînés) Baie-des-Chaleurs en temps de pandémie**



L'objectif étant de se « résauter » en tant qu'acteurs travaillant auprès des aînés en cette période critique de pandémie, définir qui fait quoi au fur et à mesure des consignes de nos gouvernements et des nos organismes respectifs, se concerter, s'informer l'un l'autre pour ne pas se dédoubler et s'assurer que les aînés de notre secteur soient bien soutenus et protégés.

Les résultats sont quand même notables pour l'approche concertée, la promotion du travail-terrain des travailleurs de milieu ITMAV et s'assurer d'un bon filet de sécurité auprès de nos aînés vulnérables et isolés ou à risque de fragilisation.

Activités « Collectives » :

Vu la pandémie, seulement 3 activités que j'appellerai collectives, ont eu lieu.

➤ **Printemps 2020**

Accompagnement et présence en tant que travailleuse de milieu à l'activité « Cardio-balcon musical » organisé par l'Organisme gaspésien pour les personnes atteintes de cancer (OGPAC). Ceux-ci ont fait la tournée de deux résidences privées de mon secteur (RPA) et deux blocs appartements loyers à prix modiques où résident des 60 ans et plus.



Résultats :

- Beaux moments réjouissants pour briser la solitude en ce temps de confinement pour les aînés.
- A permis de revoir, à distance, des aînés qui avaient été repérés avant le confinement.
- Lien de partenariat avec organisme de la communauté.

<https://cimtchau.ca/nouvelles/initiative-cardio-balcon-fait-des-petits/>

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1694654/cardio-balcon-musical-ogpac-aines-confinement-activite-physique-musique>



➤ **Novembre 2020 à début février 2021**

Activité de correspondance entre élèves de sixième année du primaire de Carleton-sur-Mer et aînés ciblés par la travailleuse de milieu. En tout, 24 « Lapbooks » ont été remis aux aînés isolés vivant à leurs domiciles privés et en résidences privées d'aînés (RPA) et 12 d'entre eux ont répondu aux enfants. Partager ensemble ce qu'ils vivent en tant de pandémie et comme eux, les enfants ont dû être confinés à domicile vu que la classe avait un cas de Covid-19. Les objectifs étant de briser l'isolement des aînés vulnérables, de les faire participer à une activité dans leur communauté et de développer chez eux un pouvoir d'agir sur la situation.

Résultats :

- L'isolement a été atténué pour 24 aînés, malgré le confinement.
- L'inclusion des aînés isolés dans la communauté.
- Réponses de 12 aînés âgés de 61 ans à 99 ans.
- Lien de partenariat (l'approche concertée) avec organisme de la région.

➤ **7 novembre 2020 :**

Distribution de repas lors du « Souper bénéfice, 16^e édition de la Fondation communautaire Gaspésie-Les Îles »

Nous avons reçu généreusement 12 repas à distribuer à nos aînés et familles plus vulnérables de notre Centre d'action bénévole. Huit ont été livrés par la travailleuse de milieu, à l'heure du souper, à des aînés vivant seuls. Un beau réconfort en ce week-end de novembre. Les objectifs suivants ont été atteints grâce à cette généreuse collaboration de la Fondation : Briser l'isolement, le sentiment de faire partie de la communauté, partenariat avec une fondation de la région pour promouvoir nos services et sensibiliser la population à la réalité de certains aînés de notre secteur.

« Il était hors de question pour nous, cette année, de baisser les bras face à la crise. Nous nous sommes donné le défi de réaliser tout de même notre souper annuel et avons dû démontrer beaucoup de créativité et d'initiative. Nous pouvons affirmer maintenant que le défi a été relevé puisque ce sont plus de 560 repas qui ont été achetés à travers la région. De plus, les gens ont démontré une grande générosité puisque 42 repas ont été offerts à des personnes vulnérables via les Centres d'action bénévole. De plus, les profits de plus de 32 000 \$ serviront à la création d'un fonds général pour la région. »

Source : <http://fondationcgi.com/>

<https://www.cieufm.com/souper-benefice-reinvente-pour-la-fondation-communautaire-gaspesie-les-iles-de-la-madeleine>



➤ Décembre 2020

Remise d'une centaine de cartes de Noël et de Bonne Année, fait par des jeunes des Centres de la petite enfance (CPE) de la Baie-des-Chaleurs, aux aînés de quatre résidences privées pour aînés (RPA) et de trois offices municipaux d'habitation (OMH). L'objectif étant encore de briser l'isolement ainsi que faire du repérage, promotion des services de la travailleuse de milieu et maintenir un bon lien de partenariat avec les instances de la communauté qui prennent soins des aînés.

Résultats :

- Une centaine d'aînés du secteur Saint-Alphonse à Nouvelle ont pu avoir un moment de bienveillance à leurs égards grâce aux cartes de vœux des enfants.
- Se sont sentis moins isolés.
- Promotion de nos services.
- A permis, en tant que travailleuse de milieu, d'entrer en contact avec les résidents des appartements à prix modiques de Saint-Alphonse.



Madame Mélita est heureuse de sa carte.

Voici les formations auxquelles la travailleuse de milieu a participé :

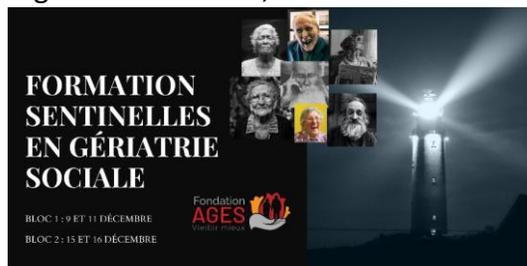
➤ Printemps, automne, hiver 2020

- Quatre enseignements « zoom » avec monsieur Thierry Wertz, psychologue « Approche orientée vers les solutions (AOS) » offert gratuitement par l'APPUI GÎM, en « zoom », avec d'autres travailleurs et collègues de la Gaspésie. Bel enseignement concret et trucs très utiles pour nous aider de manière positive dans notre écoute auprès des aînés en situation de vulnérabilité.



➤ Décembre 2020 :

Formation « Sentinelles en gériatrie sociale », bloc 1 et 2 via « zoom »



Plan de formation : Créer un filet de sécurité, une communauté bienveillante qui saura détecter les signes de vieillissement pathologique et orienter vers des ressources d'accompagnement.

Très utile en tant que travailleuse de milieu ITMAV pour bien comprendre la différence entre vieillissement normal et vieillissement pathologique. Agir en évaluant sommairement la présence de facteurs de risque en identifiant les alertes AÎNÉS et en référant au besoin vers les ressources appropriées.

Et sans oublier, promouvoir le rôle complémentaire et essentiel des travailleurs de milieu et les navigateurs dans le processus de référencement.

Veillez noter qu'en plus de ces quelques formations « zoom », nombreuses lectures d'articles, documents qui traitent des aînés dans le souci de bien être informée et à jour dans ma pratique en tant que travailleuse de milieu.

Sans oublier, une formation continue vu ma « curiosité » à apprendre avec les nombreuses recherches d'articles et de documents sur les aînés pour ainsi mieux répondre à ceux-ci (exemple : l'outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes aînées du MSSS).

- Site du curateur public pour le mandat de protection www.curateur.gouv.ca
- Programmes et services pour les aînés www.quebec.ca
- Programmes et services pour les aînés www.canada.ca

En terminant, un immense merci aux généreux bénévoles en accompagnement-transport, livreurs de P'tits Plats Givrés, aux bénévoles des visites amicales pour les aînés du programme aînés en situation de vulnérabilité!

Merci aux généreux donateurs de vêtements pour le dépannage auprès des aînés de tricot. Vous êtes indispensables pour un monde meilleur!

Merci à mon équipe de travail pour votre soutien et la joie de travailler en collaboration!



Julie Landry, TES
Travailleuse de milieu pour aînés



Programme d'action communautaire pour les enfants (PACE) : Le P'tit Bonheur



Karen Gallant, intervenante au service
de soutien parental « Le P'tit Bonheur

En cette année assez particulière pour nous tous, j'aimerais dire que ce qui a été essentiel, c'est d'être présent les uns pour les autres en faisant de petits gestes de compassion au quotidien. Cette année m'a permis, encore une fois, d'accompagner les familles dans les défis de la vie. Beaucoup de choses ont été faites de façon différente, mais l'important, c'est de répondre aux vrais besoins des familles.

Karen Gallant, intervenante



BILAN DES VOLETS 2020-2021

<p>1. Volet Répit-gardiennage</p>	<p>- 4 familles de notre clientèle ont utilisé ce volet; c'est-à-dire qu'une bénévole se rend au domicile du parent ou au Centre d'action bénévole dans le local du P'tit Bonheur pour prendre soin d'un enfant âgé entre 0-12 mois grâce à 5 bénévoles actifs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 55 répits-gardiennage
<p>2. Volet Écoute, support et conseils</p>	<p>- 46 familles de notre clientèle ont utilisé ce volet.</p> <p>Le contenu des interventions faites auprès des enfants montre que ces dernières touchent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - leur stimulation - leur développement - leur sécurité - l'allaitement - la santé de l'enfant - les soins d'hygiène - le sommeil - l'alimentation - les troubles de comportement <p>Pour ce qui est des interventions qui portent sur le sentiment lié au rôle parental, nous observons encore que les parents viennent chercher du support au niveau de divers sujets comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'isolement social - l'épuisement - la confiance en soi - les questions économiques - l'insécurité alimentaire - les études versus la vie de parents - la vie de couple - la séparation - la relation parents-enfants - les parents et les conflits familiaux avec la famille élargie - les problèmes de santé et/ou consommation d'un ou des parents - problèmes d'alphabétisation

BILAN DES VOLETS 2020-2021

<p>3. Volet Accompagnement-transport</p>	<p>- 4 familles ont eu recours à ce service pour un total de 15 accompagnements-transports faits par nos bénévoles de l'organisme pour des parents ou futurs parents à faible revenu, sans voiture, soit pour des rendez-vous médicaux, pour parents-enfants, futurs parents, ateliers prénataux au CLSC et de stimulation après la naissance, rendez-vous chez le psychologue, intervenants en toxicomanie, centre hospitalier, écoles, aide juridique et palais de justice.</p>
<p>4. Volet Dépannage</p>	<p>- 30 familles ont eu recours cette année, à ce volet. - Des dépannages ont été effectués pour des couches, du lait, nourriture pour bébés et vêtements pour les familles. À noter que lorsqu'un parent fait la demande d'un dépannage, nous faisons une référence à notre banque alimentaire, la Source alimentaire Bonavignon, pour compléter le dépannage pour les autres membres de la famille. En ce qui a trait au dépannage vestimentaire à notre Comptoir Le Baluchon, 33 dépannages vestimentaires et 49 dépannages en denrées pour bébés et couches ont été effectués.</p>
<p>5. Location d'équipements</p>	<p>- 30 familles ont eu recours à ce service. Les parents peuvent, si cela est possible pour eux, verser un montant de 10 \$ pour la location des articles suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sièges d'autos - moïses - balançoires pour bébé - porte-bébés - coussins d'allaitement - moniteurs bébé - jeux éducatifs de stimulation - centres d'activités - livres pour parents - parcs - barrières - poussettes

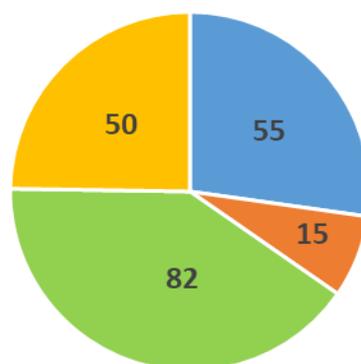
BILAN DES VOIETS 2020-2021

5. Location d'équipements	À noter que lorsque nous avons de l'équipement supplémentaire, nous pouvons nous permettre d'en faire la location pour de courtes périodes, pour les grands-parents recevant leurs enfants arrivant de l'extérieur. 50 équipements loués
----------------------------------	--

TOTAL POUR L'ANNÉE 2020-2021 (PAR SERVICE)

Répit-gardiennage	55
Accompagnement-transport	15
Dépannage	82
Location d'équipements	50

TOTAUX POUR L'ANNÉE 2020-2021 (PAR SERVICE)



■ Répit-gardiennage ■ Accompagnement-transport
■ Dépannage ■ Location d'équipements

Partenaires du PACE	
Noms des partenaires du P'tit Bonheur	
CISSS de la Gaspésie (Centre intégré de santé et des services sociaux de la Gaspésie)	Nos services sont présentés au département de maternité de l'hôpital par une infirmière et le ou les parents peuvent signifier s'ils veulent être contactés tout de suite après l'accouchement, après, ou pas du tout. Cette année, nous avons reçu 109 avis d'accouchement pour le secteur Saint-Alphonse-Nouvelle et 49 ont demandé un retour d'appel ou courriel pour nos services.
CLSC de Saint-Omer et CLSC Caplan	Les intervenant(e)s du réseau de la santé, travailleuse sociale, infirmière en post et périnatal, médecins de médecine familiale, nous réfèrent des parents vulnérables pour un répit-gardiennage, location d'équipements sécuritaires pour bébés, accompagnement transport pour clinique vaccins, rendez-vous de suivi pédiatrique et de grossesse, atelier de discipline positive et causerie-grossesse.
La Source alimentaire Bonavignon	Organisme pour contrer l'insécurité alimentaire. Offre des dépannages alimentaires, cuisines collectives, jardins collectifs, achat en groupe, activités diverses. La Source réfère le ou les parents avec enfant 0-12 ans. Et parfois, l'intervenante du P'tit Bonheur accompagne le parent pour aller chercher son dépannage alimentaire quand celui-ci n'a pas de transport.
Comptoir vestimentaire Le Baluchon	Friperie de vêtements et articles recyclés, à même le bâtiment de l'organisme et gérée par le Centre d'action bénévole. Ouvert 4 jours/semaine, celui-ci compte 40 bénévoles. Il est ouvert à tous et vend à prix modique. Les familles du P'tit Bonheur peuvent ainsi avoir des dépannages de vêtements pour bébés, enfants et adultes. Une belle collaboration est établie depuis des années.
Centre d'action bénévole St-Siméon/Port Daniel	Celui-ci offre également un service de soutien parental PACE; il arrive donc fréquemment de se référer des familles. Les familles plus vulnérables financièrement déménagent parfois de secteur; nous pouvons ainsi offrir un meilleur suivi et une cohérence dans nos interventions et nos services. Avec les deux extrémités desservies par les deux Centres d'action bénévole, ceci représente une distance de 127 km (de Nouvelle à Port-Daniel).
Maison d'hébergement L'Émergence	Organisme pour femmes et enfants vivant dans un contexte de violence conjugale. Ces personnes peuvent profiter de nos volets dépannage, location d'équipements pour bébés, accompagnement-transport et l'écoute-conseils.
Maisons de la famille Avignon et Bonaventure	Organisme famille qui permet d'accompagner, de soutenir les parents dans leurs rôles et leurs multiples défis et de favoriser la création de réseaux naturels de soutien.

Formations

Avril 2020 : Formation en ligne sur l'approche responsabilisante (parents-enfants) 21 heures

Février 2021 : « Webinaire » sur la routine bienveillante 0-2 ans

Représentations

Mai-octobre-décembre 2020 et février 2021 : Rencontre chantier petite enfance de la MRC Avignon

Octobre 2020 : Entrevue CHAUTVA pour activité « lapbook » avec des élèves du primaire de Carleton-sur-Mer

Décembre 2020 : Entrevue à CIEU-FM et CHAUTVA pour parler du Bazar de Noël

Janvier 2021 : Rencontre avec les partenaires dans Avignon et Bonaventure sur un lieu commun de socialisation pour les familles

Mars 2021 : Rencontre zoom avec les intervenants des CLSC de Saint-Omer et de Caplan

Facteurs de risque	Proportion de familles du PACE rejointes
1. Familles monoparentales	27%
2. Familles appartenant à une communauté anglophone	7%
3. Familles sans entourage immédiat	12%
4. Familles à faible revenu	15%
5. Familles ayant des problèmes de santé (parents ou enfants)	18%
6. Familles dont au moins un ou deux parents a moins de 21 ans	3%

•



LE P'TIT BONHEUR
SERVICE DE SOUTIEN PARENTAL
pour les parents d'enfants de 0-6 ans

Activités 2020-2021

Atelier de discipline positive

Septembre 2020 : Deux ateliers de jour sur la discipline positive ont été donnés au Centre d'action bénévole. Huit personnes ont participé à l'activité en respectant la distanciation sociale.

Octobre 2020 : Deux ateliers de soir en « zoom » ont été présentés au CLSC de Saint-Omer. Huit mamans ont assisté à l'activité.

Projet intergénérationnel

Octobre 2020 : Les élèves de sixième année de l'école Bourg de Carleton-sur-Mer ont été en confinement pendant une semaine pour des cas de Covid-19 dans leur classe. Moi et ma collègue intervenante ITMAV, nous avons proposé à ces élèves et à des gens vivant dans des résidences de personnes âgées de participer à une correspondance. Les élèves ont fait chacun un « lapbook » pour parler d'eux et avaient des questions pour les aînés. Ensuite, de belles réponses ont été faites par les aînés et certains racontaient ce qu'ils avaient vécu dans leur vie.



Souper bénéfice, 16^e édition, de la Fondation communautaire Gaspésie-Les Îles

Novembre 2020 : Nous avons reçu généreusement 12 repas qui ont été distribués à nos aînés et familles plus vulnérables de notre Centre d'action bénévole. Quatre ont été livrés par l'intervenante du P'tit Bonheur, à l'heure du souper, à des familles plus vulnérables. Un beau réconfort en ce week-end de novembre. Les objectifs suivants ont été atteints grâce à cette généreuse collaboration de la Fondation : Briser l'isolement, le sentiment de faire partie de la communauté, partenariat avec une Fondation de la région pour promouvoir nos services et sensibiliser la population à la réalité de certaines familles de notre secteur.



Activité de cartes de Noël

Décembre 2020 : Les Centres de la petite enfance du territoire ont créé de belles cartes de Noël qui ont ensuite été remises aux aînés vivant dans les résidences privées pour aînés (RPA) et dans les offices municipaux d'habitation (OMH). Cette activité avait pour but d'offrir une petite douceur aux aînés tout en partageant le don de soi en ce temps des fêtes.



Activité de décoration de bocaux de bonbons

Décembre 2020 : Activité de décoration de bocaux de bonbons faite par cinq bénévoles du Centre. Ces bocaux ont été distribués aux familles lors de la Journée du Bazar de Noël, activité organisée avec madame Sylvie Landry, gestionnaire des bénévoles.



Bazar de Noël

Décembre 2020 : La troisième édition du Bazar de Noël s'est déroulé le 8 décembre 2020. Avec l'aide de la population, encore cette année, une grosse quantité de jouets ont été ramassés. Grâce à ces dons et à nos bénévoles, l'activité a permis à 24 familles de venir chercher des jouets pour les cadeaux de Noël de leurs enfants. Les Centres de la petite enfance (CPE) du territoire ont participé à la cueillette de jouets et nous avons reçu un don de livres et de jeux de la Librairie Liber qui ont été remis pour le Bazar.



Projet de tricot avec les Fermières de Maria

Pendant plusieurs mois, les Fermières de Maria ont pris de leur temps et surtout de leur talent pour confectionner des couvertures, des bas de laine, des mitaines, des chapeaux, des bas pour bébé. Chaque semaine, je recevais un sac à surprise 😊 que je remettais avec enthousiasme aux familles dans le besoin.

Karen Gallant, intervenante au service de soutien parental « Le P'tit Bonheur »



Assemblée générale annuelle

À : Tous les bénévoles membres
DE : Yvon Goulet, président
OBJET : Invitation à l'assemblée générale annuelle

Chers membres bénévoles,

Le conseil d'administration et tout le personnel du Centre d'action bénévole sont heureux de vous inviter à la 40^e assemblée générale qui se tiendra :

DATE : Le mercredi 29 septembre 2021
HEURE : 13 h 30 : Assemblée générale annuelle
ENDROIT : Salle de conférence Desjardins du Centre d'action bénévole et via le lien internet

Voici les sortants de charge et qui sont rééligibles pour un autre mandat : Mesdames Monique Lévesque, Andrée Nadeau et Louiselle St-Pierre et messieurs Charley Day et Yvon Goulet. Nous profiterons de cette rencontre pour échanger et vous présenter le rapport d'activités des deux dernières années.

Étant donné la situation pandémique, nous ne pourrons vous accueillir en personne, mais il sera possible d'assister à l'assemblée générale annuelle par le lien « zoom », joint ci-dessous :

<https://zoom.us/j/95159088696?pwd=V1NNMElaK1dMVDczdzQ4Y3dBZW42Zz09>

ID de réunion : 951 5908 8696

Code secret : UKc8Tf

Au plaisir de vous accueillir en grand nombre!

Yvon Goulet,
Président du conseil d'administration

YG/hl

ORDRE DU JOUR

Assemblée générale annuelle

Le mercredi 29 septembre 2021

Heure : 13 h 30

1. Ouverture de l'assemblée
2. Nomination d'un(e) président(e) et d'un(e) secrétaire
3. Lecture de l'avis de convocation
4. Lecture et adoption de l'ordre du jour
5. Message du président
6. Présentation des états financiers 2019-2020 et 2020-2021
7. Nomination des vérificateurs comptables pour la prochaine année financière
8. Survol du rapport d'activités 2019-2020 et présentation du rapport d'activités 2020-2021
9. Élections
10. Questions et commentaires
11. Divers
 - 11.1
 - 11.2
 - 11.3
 - 11.4
12. Clôture de l'assemblée

PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES EMPLOYÉS

Conseil d'administration 2020-2021 en provenance de la communauté

Monsieur Yvon Goulet, président	New Richmond	Bénévole
Monsieur Charley Day, vice-président	Carleton	Bénévole
Monsieur Daniel LeBlanc, trésorier	Maria	Bénévole
Madame Andrée Nadeau, secrétaire	Maria	Bénévole
Monsieur Marius Landry, administrateur	Nouvelle	Bénévole
Madame Monique Lévesque, administratrice	Saint-Omer	Bénévole
Madame Louiselle St-Pierre, administratrice	St-Alphonse	Bénévole
Monsieur Régis Audet, directeur général	Maria	Membre d'office

Employés permanents 2019-2020

Monsieur Régis Audet, directeur général
Madame Nancy Valois, directrice générale
Madame Hélène LeBlanc, adjointe administrative
Madame Julie Landry, intervenante ITMAV
Madame Karen Gallant, intervenante du service de soutien parental « Le P'tit Bonheur »
Madame Sylvie Landry, gestionnaire responsable des bénévoles et accompagnement en soins palliatifs et fin de vie
Madame Michelle LeBlanc, responsable du Comptoir Le Baluchon
Monsieur Émile Pinet, entretien au Comptoir Le Baluchon
Madame Andréa Gallant, cheffe-cuisinière exécutive
Madame Mélina Loubert, agente de promotion et de communication

Employés ayant travaillé quelques mois :

Madame Julie-Pier Arsenaault, adjointe administrative au service à la clientèle sur le projet étudiant
Madame Alice LeBlanc, adjointe au service à la clientèle au Comptoir Le Baluchon sur le projet étudiant
Madame Édith Jolicoeur, agente de promotion et de communication

- **Service de photocopies et de télécopies**

Plusieurs organismes bénévoles du milieu utilisent notre service de photocopieur ou de télécopie. Ce service est offert à prix avantageux pour les groupes ou organismes communautaires.

- **Location de bureaux et de la salle de conférence Desjardins**

Nous avons loué un local à la Société Alzheimer Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine durant la dernière année. Cependant, la salle de conférence Desjardins n'a pu être louée dû à la pandémie de la COVID-19.



Présence médiatique

Le Centre d'action bénévole était présent dans les différents médias afin de promouvoir les différentes activités du Centre :

- * CHAU-TVA
- * CIEU-FM
- * CHNC
- * Radio-Canada Gaspésie
- * Journal Chaleurs Nouvelles
- * The Gaspé Spec
- * Le Soleil
- * Le Graffici



REMERCIEMENTS

Le Centre d'action bénévole Saint-Alphonse-Nouvelle est un carrefour d'entraide dynamique, de développement et de solidarité entre bénévoles, permanents et organismes du territoire. Il est donc important pour nous de souligner l'apport considérable de toutes celles et tous ceux qui nous ont assurés leur support au cours de la dernière année. Nos plus sincères remerciements :

- ✓ À tous nos bénévoles pour leur esprit de solidarité et de partage et leur disponibilité;
- ✓ Aux membres du conseil d'administration pour leur compréhension, leur dévouement et leur disponibilité.

Nous tenons également à remercier les personnes, entreprises et institutions suivantes sans qui il nous aurait été impossible d'atteindre les objectifs fixés ou de remplir notre mission :

- ✓ le Centre intégré de santé et services sociaux de la Gaspésie (CISSS)
- ✓ l'Agence de Santé publique Canada, le programme d'action communautaire pour les enfants
- ✓ le Regroupement des MRC de la Gaspésie
- ✓ le Secrétariat aux aînés
- ✓ la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec
- ✓ Mission Inclusion (anciennement l'Oeuvre Léger)
- ✓ Centraide Gaspésie
- ✓ la Fondation Lucie et André Chagnon (FLAC)
- ✓ le Regroupement des Popotes roulantes
- ✓ les Centres locaux d'emploi
- ✓ le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- ✓ le SEMO (service externe de main d'œuvre)
- ✓ le Regroupement des Centres d'action bénévole de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine
- ✓ le Comité provincial PAIR
- ✓ LeBlanc, Bourque, Arsenault
- ✓ le Regroupement des organismes communautaires Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine
- ✓ Solpak
- ✓ le CISSS de Maria
- ✓ les Caisses Desjardins de la Baie-des-Chaleurs
- ✓ le Club Rotary de New Richmond pour le P'tit Bonheur
- ✓ les Sœurs Saint-Paul-de-Chartres

- ✓ les médias écrits et électroniques :
 - CHAU-TVA
 - CIEU-FM
 - CHNC
 - Radio-Canada Gaspésie
 - Journal Chaleurs Nouvelles
 - The Gaspé Spec
 - Le Soleil
 - Le Graffici

- ✓ le CLSC de Saint-Omer
- ✓ le CLSC de Caplan et Paspébiac
- ✓ les sept municipalités du territoire
- ✓ les entreprises privées du territoire
- ✓ ViGlob
- ✓ les différents donateurs anonymes
- ✓ les organismes, institutions et toute la population du territoire

