



# Au cœur de la vie des gens !



RAPPORT ANNUEL

2022-2023

RÉPIT

APPEL

ACCOMPAGNEMENT

VISITE

REPAS

## SOMMAIRE

Une chance qu'on s'a .....	5
Profil .....	7
Mission .....	8
Développement de l'action bénévole et communautaire .....	9
Soutien à la communauté .....	23
(service aux individus et aux organismes)	
Gouvernance et vie associative .....	32



Au cœur de  
la vie des gens!

Cette année, 273 bénévoles ont posé  
23 672 gestes, cumulant ainsi  
36 561 heures bénévoles!

14 089 personnes rejointes par nos activités  
190 organismes rejoints par nos activités





## UNE CHANCE QU'ON S'A


Nous avons le privilège de pouvoir compter sur des personnes exceptionnelles et nous leur sommes reconnaissants d'avoir choisi d'être bénévoles chez nous. Leur présence contribue à nous rendre meilleur. Afin de bien vous illustrer la place que nous occupons dans la communauté ainsi que l'importance des services offerts auprès d'une clientèle ayant des besoins spécifiques nous vous proposons de suivre l'histoire d'Églantine. Son histoire est inspirée par le parcours de plusieurs bénévoles que nous avons côtoyés au fil des années.

Au tournant des années 2000, Églantine prend sa retraite. Elle est mariée, ses enfants sont des adultes bien occupés. Comme jeune retraitée, avec son mari, elle a bien profité de sa première année de retraite; elle est vive, généreuse et très disponible. Toutefois, rapidement, elle constate qu'il lui manque quelque chose. Elle a le sentiment que la vie a été bonne avec elle et qu'elle peut et doit s'impliquer dans la communauté.

La deuxième année se profile différemment. Églantine s'informe autour d'elle, cherche des opportunités pour s'impliquer - sans le savoir, elle nous cherche. C'est par l'entremise de son amie Pénélope (impliquée au centre d'action bénévole) qu'elle prend rendez-vous pour connaître les opportunités de bénévolat - au centre d'action bénévole et dans les autres organismes communautaires de la région. Elle est étonnée par la diversité des engagements possibles. Elle a donc choisi un service qui répondait à son horaire, qui correspondait à ses valeurs et surtout qui lui apportait le sentiment de faire la différence dans la vie des gens.

Elle a choisi d'être baladeuse à la popote roulante, mais il faut bien le dire, le centre d'action bénévole est une famille tissée serrée où chacun des membres se sent concerné par les besoins des autres. C'est ainsi qu'au fil du temps, elle s'implique dans plusieurs autres services (télé-bonjour, support aux organismes, etc). « Pis les petites filles, quoi de neuf? Comment est-ce que je peux vous aider? »

Comme plusieurs bénévoles, elle se sent chez-elle, chez-nous. Et c'est cette proximité qui permet à chacun de s'épanouir. Pour sa part, Églantine en retire beaucoup de satisfaction. En tant que baladeuse, Églantine observe avec bienveillance les comportements des gens qu'elle visite. Il n'est pas rare que les observations d'Églantine permettent à l'équipe de mieux répondre aux besoins de la clientèle.



Nous faisons partie de la vie d'Églantine; elle est venue nous présenter ses petits-enfants, nous l'avons soutenue lors de la mort de son mari. Elle vient nous raconter les événements importants dans sa vie, toujours avec entrain.

Sa vie de bénévole bascule le 13 mars 2020. Répondant aux consignes émises par le gouvernement, c'est avec un grand déchirement que nous avons dû imposer le retrait de nos bénévoles aînés. Bien sûr, nous avons gardé contact avec nos bénévoles afin de s'assurer de leur bien-être.

Sans surprise, ce fut une année difficile pour Églantine qui, comme bien d'autres personnes âgées, a dû se confiner à la maison. La pandémie a eu un gros impact sur la santé physique et psychologique d'Églantine. Elle a pris un coup de vieux. L'isolement, l'incertitude, les inquiétudes ont eu raison de sa vitalité.

Églantine a repris son bénévolat dès que la situation l'a permis. Mais, elle n'est plus la même. Le port du masque, le lavage des mains, la distanciation, tout cela a contribué à éteindre la flamme bénévole d'Églantine. La fréquence de ses actions diminue, jusqu'à cesser complètement. Sa condition de santé est moins bonne, elle n'est pas malade, mais elle vieillit. Elle se fatigue plus vite.

Son sentiment d'appartenance est si grand, sa confiance en nous si forte que c'est grâce à cela que nous réussissons à la convaincre d'utiliser, à son tour, les services du centre. Changer de statut: passer de bénévole à bénéficiaire est tout une étape. Mais nous sommes là pour elle. Nous préservons le lien et l'invitons à participer aux activités de groupe. Une façon pour elle de rester dans la vie du centre, de garder contact avec l'équipe de travail et les bénévoles.

Le passage d'Églantine dans nos vies est un privilège. Nous grandissons au contact de la générosité de nos bénévoles. Leur soutien est la fondation des actions que nous portons et nous donne l'élan pour toujours nous dépasser.

\*\*\*

Le rapport annuel 2022-2023 marque la fin d'une autre année exceptionnelle. Faire le bilan des actions posées, des circonstances avec lesquelles les décisions sont prises et avoir le défi de répondre aux besoins du milieu (notre mission) s'avère être un exercice qui, encore cette année, a été relevé avec succès et avec le sentiment de faire la différence dans la vie de milliers de personnes.

## PROFIL

Sous la responsabilité du conseil d'administration, l'équipe de la permanence voit à l'application des décisions prises par ce dernier. Elle coordonne les ressources bénévoles, matière première et essentielle d'une organisation comme la nôtre. Elle voit au recrutement, au soutien, à l'encouragement et à l'encadrement de cette main-d'œuvre généreuse.

### HEURES D'OUVERTURE :

Lundi au vendredi

8 h 30 à 12 h

13 h à 16 h 30

49 semaines par année.

Messagerie vocale disponible  
en dehors des heures régulières.

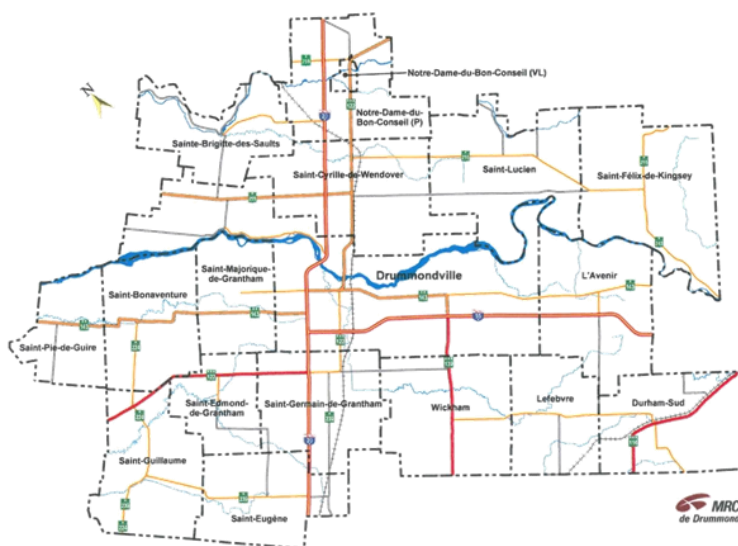
### TERRITOIRE

Les services sont offerts à l'ensemble des  
18 municipalités de la MRC de Drummond.

Drummondville	Saint-Félix-de-Kingsey
Durham-Sud	Saint-Germain-de-Grantham
L'Avenir	Saint-Guillaume
Lefebvre	Saint-Lucien
Notre-Dame-du-Bon-Conseil (Paroisse)	Saint-Majorique-de-Grantham
Notre-Dame-du-Bon-Conseil (Village)	Saint-Pie-de-Guire
Saint-Bonaventure	Sainte-Brigitte-des-Saults
Saint-Cyrille-de-Wendover	Wickham
Saint-Edmond-de-Grantham	
Saint-Eugène	

### POPULATION

111 142



## MISSION

Depuis sa fondation en 1979, le Centre d'action bénévole Drummond évolue dans sa mission de promotion et de développement de l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine et suscite une réponse aux besoins du milieu.

Le Centre d'action bénévole est un carrefour d'informations pour toute personne ayant le goût de s'impliquer et désirant partager son temps.

D'abord reconnu comme dispensateur de services directs répondant à des besoins spécifiques des individus, le Centre d'action bénévole Drummond est le promoteur par excellence de l'action bénévole et communautaire dans son milieu.

**AVEC SES MEMBRES  
BÉNÉVOLES, LE CENTRE  
D'ACTION BÉNÉVOLE  
DRUMMOND ENTEND FAIRE  
VALOIR LE CARACTÈRE CLAIR  
ET ESSENTIEL DE SA MISSION :  
PROMOUVOIR L'ACTION  
BÉNÉVOLE**

### CHAMPS D'ACTION

### OBJECTIFS

Développement de l'action  
bénévole et communautaire



- . Promouvoir le bénévolat
- . Recruter des bénévoles
- . Offrir un soutien moral, technique et l'encadrement nécessaire aux bénévoles de la communauté

Soutien à la communauté  
Services aux individus  
Soutien aux organismes



- . Répondre aux besoins du milieu
- . Collaborer avec les organismes du milieu



Gouvernance et vie associative



- . Être un modèle éthique pour son milieu et démontrer une gestion démocratique

# DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE

Le développement de l'action bénévole comprend toutes les actions visant à faire la promotion du bénévolat et à soutenir les bénévoles dans leur implication.



## PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Agissant à titre de porteur de drapeau de l'action bénévole : la Semaine de l'action bénévole, la Journée internationale des bénévoles, le Prix Hommage bénévolat Québec; à chaque fois, l'information est relayée, par courriels ou par l'achat de publicités, aux organismes et aux municipalités de notre milieu. Ce volet est une partie importante de notre mission, c'est-à-dire promouvoir l'action bénévole non seulement pour les services rendus par le CAB, mais aussi faire connaître et reconnaître les différents acteurs du milieu.

« Sensibiliser la population, favoriser et faire valoir l'engagement social dans la réalisation d'actions bénévoles »

## SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE 2022



Lancement de la Semaine de l'action bénévole 2022

- Publicités radio : RougeFM 105.3 et Energie 92.1
- Communications par courriel
- Distribution d'affiches
- Messages de reconnaissance aux organismes
- Panneaux électroniques de la Ville de Drummondville
- Cahier de 4 pages dans le Journal l'Express du 20 avril 2022



## PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE



L'équipe de travail du CAB a confectionné 950 cartes de Noël afin d'aider au financement de ses activités de groupe. Ce qui a permis d'offrir à ses participants du matériel pour bricoler et de contribuer au bon fonctionnement des services.



## PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

### PLATEFORME JEBENEVOLE

**Jebenevole.ca** est la plateforme provinciale de jumelages des centres d'action bénévole et organismes sans but lucratif (OSBL) avec les bénévoles.

Le site **Jebenevole.ca** présente des offres de bénévolat avec outils de recherche et filtres permettant le jumelage entre organismes et individus de manière à combler les ressources humaines bénévoles.



**LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DRUMMOND EST GESTIONNAIRE DE LA PLATEFORME POUR LA MRC DE DRUMMOND.**

Au total, la plateforme a généré 2 149 visites et 29 offres de bénévolat provenant de 11 organismes et 42 personnes ont rempli le formulaire d'intérêts



### CONFÉRENCES et PRÉSENTATIONS

Promouvoir l'action bénévole ainsi que la présentation de nos services et de nos projets auprès d'organismes demeure un volet important de notre mission.

Nous avons fait 110 présentations, rejoignant 1 269 personnes.

À chaque fois, c'est une occasion unique de démontrer aux participants l'impact qu'a le bénévolat dans la vie quotidienne de milliers de personnes.

Lors du Salon Santé et Bien-être des aînés Drummond, nous avons rencontré des centaines de personnes. Un rendez-vous privilégié pour présenter le centre et ses services.



## PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

### ACTIVITÉS DES JEUNES BÉNÉVOLES

Le Centre d'action bénévole Drummond s'investit auprès des élèves du primaire et des étudiants du secondaire, du collégial et de l'université, afin de les sensibiliser et de les initier concrètement aux gestes bénévoles. Ces jeunes sont jumelés à des bénévoles réguliers afin de vivre une expérience positive dans des conditions idéales.

Ce sont des services comme la distribution de la popote roulante et les activités de groupe comme Viactive et le Club de marche qui ont été rendus par des étudiants (collégial et universitaire).

40 activités  
186 heures bénévoles



Depuis plusieurs années, le Centre d'action bénévole Drummond profite de la collaboration des élèves du Centre de services scolaire Des Chênes (15 écoles) ainsi que du Collège Saint-Bernard pour produire des cartes ou des ornements de Noël qui sont distribués dans des résidences de personnes âgées (13), aux bénéficiaires de nos services et à nos bénévoles.

#### 2 500 cartes de Noël ont été distribuées

Une famille a partagé un beau moment en offrant une carte de Noël à une de nos bénéficiaires de la popote roulante. Un moment empreint de douceur et de bienveillance.



# PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

## PUBLICITÉS

« Faire connaître l'organisme pour en assurer la visibilité »



55 000  
auditeurs

**105.3**

**rouge**

62 140  
auditeurs



Édition du mercredi

48 267 copies imprimées/ publicités

7 publicités et dont 2 avec une visibilité sur leur site

2 publicités | 60 capsules

Journée internationale des bénévoles 2022

Semaine de l'action bénévole 2022

### Publicités pour la promotion de nos services.

« Des services qui donnent du répit aux proches aidants et soutiennent la personne aînée dans son quotidien. »

Bulletins paroissiaux | 1400 feuillets paroissiaux | 52 semaines

Journal Soutenir – APPAD | 3 publicités 1650 (imprimés)

Info Saint-Guillaume | 9 publicités 6660 (imprimés)

Les Pages Jaunes\*

Le site de L'APPUI\*

Le répertoire de la Fédération Québécoise du cancer\*

\*Données sur l'audience inconnues

2 publicités

Journée internationale des bénévoles et Semaine de l'action bénévole

sur les panneaux électroniques de la Ville de Drummondville, situés à des endroits stratégiques. Plus de 28 000 personnes y circulent chaque jour.

C'est par milliers que notre dépliant général et nos dépliants de services sont distribués dans les différents services ou départements du CIUSSS Mauricie-Centre-du-Québec, dans les organismes communautaires, dans les associations de notre région ainsi que dans les bureaux de services gouvernementaux (Service Canada, Services Québec et le Centre local d'emploi).

DITES MERCI AUX BÉNÉVOLES

**POUR  
LEUR**

BIENVEILLANCE  
GÉNÉROSITÉ  
DISPONIBILITÉ  
DÉVOUEMENT

JOURNÉE INTERNATIONALE  
DES BÉNÉVOLES

**5 DÉCEMBRE**

## PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

« Faire connaître l'organisme pour en assurer la visibilité »

## OUTILS DE COMMUNICATION

Notre site internet et notre page Facebook offrent une ouverture plus grande sur nos activités et définissent clairement la place que le Centre d'action bénévole souhaite occuper dans la communauté : porteur de l'action bénévole.

Le site internet cabdrummond.ca a reçu 17 215 visiteurs uniques Avec une moyenne de 2 309 visites par mois



Au cœur de la vie des gens !

Accueil	À propos de nous	Présent dans les écoles	Contactez-nous
Je veux être BÉNÉVOLE	Je suis un ORGANISME	J'ai besoin de SERVICES	Répertoire des RESSOURCES

### Bref portrait des statistiques

#### Fichiers les plus téléchargés :

Le dépliant général | 561 fois

Le Rapport annuel | 230 fois

Le Guide de gestion des bénévoles | 1 576 fois

Le Guide de choix d'un milieu de vie | 459 fois

#### Les pages les plus consultées :

« Je veux être bénévole » | 2 631 fois

« Je suis un organisme » | 788 fois

« J'ai besoin de services » | 7 424 fois

« Répertoire des ressources » | 5 825 fois

### Plate-forme de rendez-vous pour les impôts



Notre portail de rendez-vous est un bel outil qui facilite la gestion des rendez-vous et l'accessibilité à la clientèle à avoir un rendez-vous.

Cette plate-forme a rejoint 11% de la clientèle.

## PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE



Les administratrices de la page Facebook veillent à publier régulièrement des informations sur les activités du CAB et à partager des publications liées au bénévolat ou aux activités des organismes communautaires.

47 publications ont généré une couverture de 16 507 personnes  
1 541 visites sur la page



474 mentions j'aime  
1 656 abonnés

L'audience est constituée de  
64 % de femmes et 36 % d'hommes.

Distribution selon l'âge :

34 ans et moins : 22 %

35 ans à 54 ans : 49 %

55 ans et plus : 32 %

Le profil des visiteurs indique que 71 % des gens qui nous suivent ne sont pas directement en lien avec nos services ou nos besoins en bénévolat.

Mais ils deviennent d'excellents ambassadeurs, pour faire connaître nos activités à leur famille, leurs amis et les personnes proches-aidantes.

Nous estimons que 3 %  
des personnes du territoire  
ont été rejointes par  
l'ensemble de nos  
publicités.

### Chiffres obtenus par les différents médias

Médias écrits	412 319
Médias web	60 573
Médias parlés	234 280
Panneaux	56 000
Total	763 172

3 % = 22 895 personnes

---

**« Initier ou participer, de concert avec les partenaires du milieu, à des projets communs visant l'atteinte d'objectifs et de résultats collectifs favorisant le mieux-être de la communauté dans le respect de la mission et de l'autonomie de chacun. »**

---

Promouvoir l'action bénévole, reconnaître l'apport des bénévoles dans la réussite des événements et soutenir les organismes dans la logistique de leurs événements sont autant de raisons pour s'impliquer activement. Alors qu'à d'autres occasions, il s'agit plutôt de contribuer à un projet collectif.

## **COLLABORATIONS ASSUMÉES PAR LA DIRECTION**

### **CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE DRUMMOND**

Regroupement d'organismes communautaires de territoire qui vise à assurer la participation active du mouvement communautaire au développement socio-économique de la MRC de Drummond. La directrice générale a siégé sur le conseil d'administration à titre d'administratrice jusqu'en novembre 2022.

### **EQUIJUSTICE**

Organisme qui favorise le développement et le maintien de pratiques de justice alternative et d'activités éducatives visant des rapports harmonieux dans la collectivité. La directrice générale siège sur le conseil d'administration à titre de présidente et participe à divers comités.

### **FÉDÉRATION DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE**

Un organisme à but non lucratif qui regroupe 114 centres d'action bénévole présents presque partout au Québec. Elle contribue au mieux-être de la population du Québec par la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole, en partenariat avec les centres d'action bénévole.

### **RABQ**

Réseau de l'action bénévole du Québec qui regroupe 36 membres multisectoriels, 7000 organismes et plus de 1,6 million de bénévoles. La direction générale s'est impliquée dans le comité pour l'organisation du forum régional du Centre-du-Québec qui a eu lieu le 17 novembre 2022.

## COLLABORATIONS ASSUMÉES PAR LA DIRECTION - suite

### REGROUPEMENT DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE 04-17

Un regroupement réunissant les 14 centres d'action bénévole de la Mauricie et du Centre-du-Québec qui se mobilisent pour favoriser le déploiement de leur mission commune. La direction générale assiste aux réunions du regroupement, fait partie du comité exécutif à titre de secrétaire et participe à différents comités.

### TABLE DE CONCERTATION POUR LES PERSONNES ÂÎNÉES DE LA MRC DE DRUMMOND

Rallier les aînés autour de mandats qui favorisent le développement d'une citoyenneté active et engagée : identifier les problématiques et besoins, diffuser l'information et mettre en place un plan d'action local qui s'appuie sur les initiatives et les ressources du milieu. La direction générale siège à la table et à différents comités.

### TABLE SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DE LA MRC DE DRUMMOND

Regrouper les différents acteurs du milieu afin de faciliter l'accès physique et économique à des aliments sains et nutritifs. La direction générale siège sur cette table.

### VILLE DE DRUMMONDVILLE ET MRC DE DRUMMOND

Municipalité amie des aînés - MADA. Une démarche favorisant le vieillissement actif en misant sur la participation sociale des aînés de la communauté. La direction générale siège sur le comité MADA depuis sa création.





## COLLABORATIONS EN LIEN AVEC NOS DIFFÉRENTS SERVICES

### AGENCE DU REVENU DU CANADA ET MINISTÈRE DU REVENU DU QUÉBEC

Nous faisons partie du Programme des bénévoles en matière d'impôt et ce, depuis 1991. Nous assumons la logistique des cliniques d'impôts sur notre territoire. Il s'agit d'une collaboration reconduite chaque année.

Une collaboration toute spéciale avec le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) via la FCABQ nous a permis de faire de l'éducation populaire auprès de différents groupes sur l'importance de faire son rapport d'impôt. Nous avons participé au projet de recherche : Itinérance et crédits fiscaux.

### ASSOCIATION DES PERSONNES PROCHES AIDANTES DRUMMOND

Organisme qui a pour mission d'œuvrer à l'amélioration du bien-être et de la santé des personnes proches aidantes de la MRC de Drummond.

### CIUSSS MAURICIE CENTRE-DU-QUÉBEC

Les repas chauds et congelés, distribués par notre service de popote roulante ont été préparés par le Centre Frederick-George-Heriot jusqu'au 11 novembre 2022. Cet établissement fait partie du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.

### FONDATION DE LA TABLÉE POPULAIRE

Les repas chauds distribués par notre service de popote roulante sont préparés par l'équipe de la Tablee populaire depuis le 14 novembre 2022.

### INTRO DRUMMONDVILLE

Une collaboration avec les intervenants de ce milieu pour faciliter aux nouveaux arrivants la rédaction de leur premier rapport d'impôt tant au fédéral qu'au provincial.

### PROGRAMME PAIR

Nous offrons un complément à l'offre de service du programme en offrant des appels durant la fin de semaine à la clientèle desservie par le programme Pair. Ces appels sont faits par les bénévoles de Télé-bonjour.

### TABLE DE CONCERTATION POUR LES PERSONNES ÂNÉES DE LA MRC DE DRUMMOND

Une collaboration pour le projet « Positivement aîné » Cette campagne de sensibilisation vise à offrir à la population de Drummond des modèles d'aînés positifs ainsi qu'une collaboration au comité « Salon bien-être des aînés ».

### DIVERS PARTENAIRES

Dans le cadre des cliniques d'impôt, plusieurs partenariats ont été faits afin de répondre à la fois aux besoins de la clientèle et aux consignes de la santé publique. Il s'agit ici d'intervenants de l'Office d'habitation Drummond, de résidences pour aînés ou pour des ressources d'hébergement.

76 collaborations

« Être le porte-parole de l'organisme, faire valoir ses points de vue, assurer une visibilité et défendre les intérêts liés à l'action bénévole auprès des instances appropriées. »

Voici la liste des implications formelles qui nous permettent de faire rayonner l'action bénévole dans notre milieu. Ce volet est assumé par la permanence et par notre directrice générale.

AQRP - Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic

CCEG | CCTT - Centre collégial d'expertise en gérontologie

CDC - Corporation de développement communautaire Drummond

CIUSSS MAURICIE CENTRE-DU-QUÉBEC - comité pré et post hospitalier

Centraide

Équijustice

Fédération des Centres d'action bénévole du Québec

ITMAV - Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité

Regroupement des Centres d'action bénévole Mauricie Centre-du-Québec

Table de concertation des personnes aînées de la MRC de Drummond - Comité Maltraitance

Table régionale de concertation des personnes aînées du Centre-du-Québec

Table régionale de lutte à la maltraitance

Table de sécurité alimentaire de la MRC de Drummond

17 représentations

**IL S'AGIT ICI :**

- . AGA
- . Ateliers
- . Conférences de presse
- . Lancements
- . Rencontres régulières



## SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES

Rencontrer les personnes désirant s'impliquer bénévolement dans la communauté et les orienter vers les services du centre ou vers d'autres organismes selon leurs intérêts, leurs compétences, leurs aptitudes et leurs disponibilités.

## ACCUEIL ET ORIENTATION VERS NOS SERVICES OU VERS LES ORGANISMES

32 nouveaux bénévoles / 9 bénévoles orientés  
62 heures bénévoles

## SUIVI ET SOUTIEN DANS L'ACTION

Tout au long de l'année, la permanence assure un suivi auprès de ses bénévoles afin de leur apporter tout le soutien nécessaire à la réalisation de leurs actions. L'aide offerte est axée sur l'évolution des capacités et des compétences propres à favoriser leur autonomie, leur motivation et leur développement. Que ce soit par des appels téléphoniques réguliers ou par des suivis individuels, et ce, pour chacun des services du CAB. Il y a un côté informel dans cette démarche, car l'équipe de la permanence reste quotidiennement à l'écoute des besoins des bénévoles.

---

« Offrir à la personne bénévole de façon continue, formelle et informelle, un support dans ses actions, une écoute à ses besoins et l'opportunité d'échanger sur ses expériences vécues. »

---

2 672 suivis dans l'action / 1 343 heures bénévoles

Cet automne, tous les services ont eu une rencontre de fonctionnement. Ces rencontres ont permis d'avoir des échanges sur les changements survenus au cours des dernières années. L'équipe de travail avait besoin de connaître les réalités vécues par les bénévoles et, à partir de leurs témoignages, d'apporter des améliorations aux services du Centre.

160 heures bénévoles

---

## FORMATIONS ET RESSOURCEMENT

« Offrir des activités visant le développement des connaissances et des habiletés du savoir-être et du savoir-faire des bénévoles en lien avec leur implication bénévole. »

---

L'équipe d'impôt s'est dotée d'une procédure d'auto-formation. Une bénévole est responsable de la mise à jour d'un intranet (sur le site web du Centre d'action bénévole). Celui-ci donne accès à une mine d'informations : formulaires et tutoriels. La page Impôt a été consultée 915 fois. C'est celle qui contient les hyperliens vers les différents fichiers de procédures et d'exemples de feuillets fiscaux. Ces fichiers ont été téléchargés 17 188 fois. Les bénévoles ont étudié pour un total de 243 heures.

7 rencontres de formation ont été réalisées afin d'offrir aux bénévoles tous les outils nécessaires pour accomplir leurs tâches et bien servir la clientèle. 380 heures.

## ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE ET ACTIVITÉS SOCIALES

---

« Considérer, encourager et stimuler l'engagement et l'appartenance des bénévoles par des gestes significatifs et par des actions publiques de reconnaissance. »

---

Il s'agit d'activités servant de trait d'union entre les bénévoles d'abord, puis avec l'équipe de la permanence. Chaque occasion est un prétexte pour témoigner plus que notre gratitude et notre reconnaissance; il s'agit ici de gage d'amitié. Au fil des années, se tissent entre les bénévoles et le personnel des liens qui vont au-delà des gestes bénévoles et qui font en sorte que nous formons une grande famille.

Afin de garder un esprit « bon enfant » dans l'exercice de leur bénévolat et pour apporter un peu de folie; nous avons invité *Coquin le lutin* à visiter le service de la popote roulante.

Un exemple qui illustre bien que les gestes bénévoles sont des actions sérieuses réalisées dans des conditions pas toujours faciles ... mais avec un brin d'humour ... tout passe!



Les bénévoles font partie de notre quotidien, nous partageons avec eux leurs joies et leurs peines. C'est dans cet esprit qu'ils reçoivent des messages personnalisés selon les circonstances, anniversaire, sympathies.

---

## ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE ET ACTIVITÉS SOCIALES

« Considérer, encourager et stimuler l'engagement et l'appartenance des bénévoles par des gestes significatifs et par des actions publiques de reconnaissance. »

---

Afin de renouer avec nos bénévoles, nous avons organisé différentes activités, comme souligner Noël 2021 en avril 2022. Mais notre grande réussite fut de recréer la Soirée Canadienne, la même formule que dans les années '70 ... avec Monsieur Bilodeau!

### Soirée canadienne



## SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

« Le soutien à la communauté englobe toutes les actions qui visent à offrir des services aux individus et du soutien aux organismes. »

### SERVICES AUX INDIVIDUS

C'est par l'entremise des services qu'il rend aux individus que le Centre d'action bénévole Drummond participe activement à l'amélioration de la qualité de vie individuelle et collective.

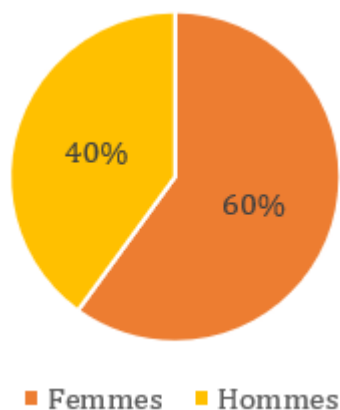
En favorisant l'autonomie des individus et leur maintien en milieu naturel ou en favorisant le développement et l'intégration des différents groupes de la communauté, le Centre intervient donc auprès d'une clientèle multiple.

#### Ces services visent à :

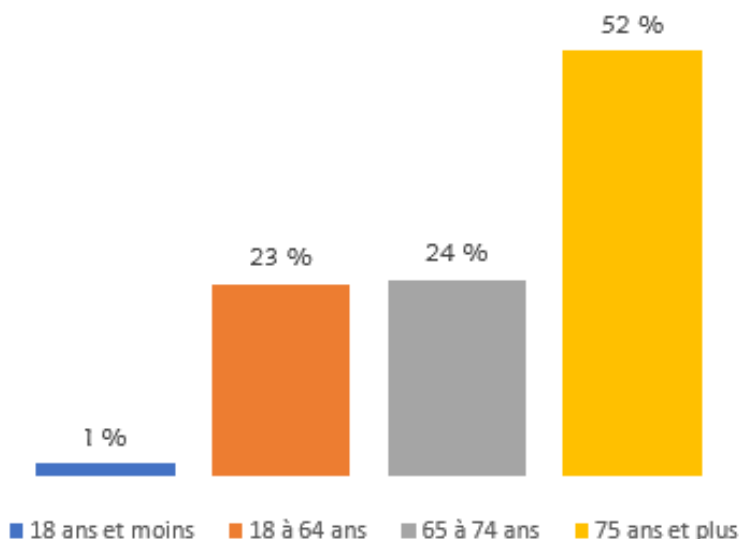
- Maintenir et améliorer l'autonomie des personnes vivant à domicile;
- Soutenir le réseau naturel de l'individu;
- Offrir conseils et assistance aux individus isolés face à une problématique;
- Favoriser la qualité de vie.



#### Répartition des femmes et des hommes pour les services de maintien à domicile



#### Répartition selon l'âge pour les services de maintien à domicile



## SERVICES AUX INDIVIDUS

C'est par l'entremise des services qu'il rend aux individus que le Centre d'action bénévole Drummond participe activement à l'amélioration de la qualité de vie individuelle et collective.

### Tableau de services en fonction du nombre de personnes aidées, des services rendus et des heures de bénévolat

Services	Personnes aidées	Services rendus	Heures de bénévolat
Acc.-transport médical	415	1 456	8 741
Accompagnement personnalisé	8	82	94
Aide à l'épicerie	33	742	1 484
Casse-tête	20	127	0
Cartes de Noël cueillette	2 500	2 500	0
CIA/conférences	200	5	0
CIA/individus	296	531	0
Impôt	4 453	10 969	12 802
Popote roulante	303	2 601	7 740
Télé-bonjour et prog Pair	16	3 797	1 266
Visites d'amitié et téléphones	24	660	1 050
Travailleur de milieu	160	1 314	0
Boîte Visez l'équilibre	1 959	1 959	0
<b>Activités de groupes</b>			
Club de marche	21	7	7
Cuisines communautaires	34	1	3
Musclez-vos méninges	29	26	0
Pause PM	30	35	18
Viactive	29	26	26
Fête Champêtre	21	1	0
<b>Bénéficiaires de nos services et de nos activités*</b>	10 496		
Plusieurs personnes sont inscrites à plus d'un service			

---

## ACCOMPAGNEMENT

« Service bénévole répondant prioritairement à un besoin d'accompagnement qui ne peut être comblé par l'entourage. »

---

### Accompagnement-transport médical

415 personnes, 1 456 accompagnements

Un accompagnement qui se fait avec la voiture du bénévole. Offrir un accompagnement à un bénéficiaire dans ses déplacements pour des rendez-vous médicaux, l'orienter au bon endroit (ex. bureau, salle d'examen) en centre hospitalier ou en clinique médicale. Apporter au bénéficiaire, à la suite d'un avis de 48 heures, un soutien moral et technique en lui assurant une présence pour ses rendez-vous.



---

« Activités de groupe visant à briser l'isolement des personnes et favoriser le développement de contacts sociaux. »

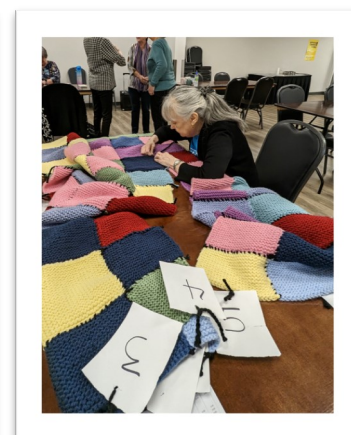
---

## ACTIVITÉS D'INTÉGRATION SOCIALE

### Pause PM - 30 femmes ont partagé de magnifiques moments

Des rencontres amicales sont offertes à des femmes âgées souffrant de solitude et demeurant dans leur maison ou appartement. Nous offrons de l'accompagnement-transport aux personnes âgées qui en ont besoin. Elles partagent leurs passions : peinture et tricot. Elles jouent à des jeux de société. Elles créent et confectionnent des cartes de Noël. Les liens qui se créent sortent vraiment du contexte de nos rencontres, certaines d'entre elles ont pris l'habitude de s'organiser des sorties.

Leur solidarité a même contribué à faire un projet collectif: une couverture. Des carrés tricotés par une participante ayant des problèmes de vision et assemblés par trois autres participantes.





## SOUTIEN ALIMENTAIRE

« Activités permettant d'offrir un soutien au niveau de l'alimentation. »

### Aide à l'épicerie - 742 épiceries ont été faites

Un jumelage d'une personne aînée avec un bénévole. Celui-ci fait et livre l'épicerie. Mis sur pied en début de pandémie, ce service répond à un besoin essentiel pour des personnes qui ne peuvent faire leur épicerie par leurs propres moyens.

### Cuisines communautaires - 815 portions ont été cuisinées par les participants

La cuisine communautaire est un petit groupe de personnes qui mettent en commun leur temps, argent et compétences pour cuisiner des plats économiques, sains et appétissants qu'elles rapportent chez elles. Nous avons adapté cette formule à notre clientèle de personnes âgées de plus de 75 ans. La présence des bénévoles apporte un soutien qui permet aux personnes de participer aux cuisines. Nous offrons de l'accompagnement-transport aux personnes aînées qui en ont besoin.

### Popote roulante

### 303 personnes ont reçu 24 976 repas chauds, 1 088 surgelés ou 422 aliments texturés

Offrir un repas (chaud ou surgelé) équilibré, livré à domicile 5 jours/semaine. Disponibles jusqu'en juillet 2022, des portions d'aliments à texture adaptée, pour une clientèle souffrant de dysphagie. Ces aliments sont surgelés individuellement et livrés dans des moules de plastique qui reproduisent la forme de l'aliment consommé. Depuis le 14 novembre 2022, les repas chauds sont cuisinés par la Fondation de la Tablee populaire et les repas congelés sont confectionnés à nos bureaux par des bénévoles de chez nous.

## Nouveauté

Depuis janvier 2023 les repas congelés sont cuisinés par des bénévoles du Centre d'action bénévole.



---

## FORMATIONS, INFORMATIONS ET RÉFÉRENCES

### Informations et références

---

« Réaliser des activités éducatives pour la population, informer et référer les individus aux ressources du milieu. »

---

Informer et référer les individus aux ressources du milieu à partir de notre répertoire des ressources bénévoles et communautaires de la MRC de Drummond. Ce volet est assumé en grande partie par l'équipe de la permanence, les bénévoles de la réception, le Carrefour d'information pour aînés et le Travailleur de milieu. Il est très difficile d'estimer le nombre d'informations.

---

## SOUTIEN CIVIQUE ET TECHNIQUE

« Offrir une aide aux individus ayant des besoins d'informations ou de soutien, en lien avec la responsabilité citoyenne. »

---

### Carrefour d'information pour aînés - 296 personnes aînées ont été rencontrées

Promouvoir et vulgariser l'information concernant les programmes et les services gouvernementaux, parapublics ou communautaires répondant aux besoins des personnes aînées.

**5 conférences:** Boîte à outils - Visez l'équilibre, Crédits d'impôts et autres programmes aînés, La bonne conduite n'a pas d'âge, Testament, mandat, et procuration, Protecteur de citoyen.



### Rapports d'impôt - 9 463 rapports d'impôt ont été rédigés

Compléter des rapports d'impôt pour les personnes à revenus modestes. Il est intéressant de noter que 95 % des rapports d'impôt se font par transmission électronique des données.

Un bénévole a créé un outil informatisé pour la gestion des dossiers des clients afin de mieux contrôler les entrées et sorties des dossiers clients. Un atout majeur!

Nous avons organisé **11 ateliers d'éducation populaire** destinés aux populations susceptibles de ne pas remplir leur déclaration d'impôts ainsi que des cliniques mobiles. **152 personnes ont été rejointes**

## SOUTIEN PSYCHOSOCIAL (INDIVIDUEL ET COLLECTIF)

« Réaliser des activités ou soutenir des individus dans le but de favoriser leur bien-être psychologique et social. »

### Accompagnement personnalisé - Entraide réunit les gens

Apporter soutien et assistance aux personnes adultes, aînées ou non, éprouvant certaines difficultés à développer des stratégies organisationnelles. Au-delà de l'aspect technique, il y a les relations humaines et l'opportunité d'apprendre et d'échanger.

Un jeune adulte ayant des difficultés d'apprentissage a été jumelé à une bénévole.

Un lieu où les gens apprivoisent l'ordinateur en utilisant des outils adaptés à leurs besoins.

### Boîte à outils– une mine d'informations, 1959 boîtes ont été distribuées

La Boîte à outils est conçue spécialement pour les personnes préretraitées ou retraitées. On y retrouve une multitude d'informations aussi variées les unes que les autres. Lorsqu'une personne réussit à maintenir un équilibre dans les différents aspects de sa vie, que ce soit sur le plan physique, mental, social ou financier, il lui sera plus facile, advenant des moments difficiles, de les traverser avec résilience.



### Confection de cartes de Noël - 2 500 cartes ont été distribuées

Une activité qui permet aux élèves de prendre conscience qu'un simple geste peut faire la différence. Les responsables des résidences nous rapportent que la distribution des cartes est un beau moment pour les personnes aînées. Cette marque d'attention les touche beaucoup.

### Club de marche - 32 sorties

Des sorties en plein air pour marcher à plusieurs, faire de l'exercice et visiter des quartiers de la ville; et par grand froid, profiter des installations du centre sportif Girardin. Autant d'occasions pour créer des amitiés.

Nous offrons de l'accompagnement-transport aux personnes aînées qui en ont besoin.



### Gardiennage léger– 148 répit ont été offerts à des personnes proches-aidantes

Donne un répit de quelques heures par semaine à tout individu vivant avec une personne âgée en perte d'autonomie.

## SOUTIEN PSYCHOSOCIAL (INDIVIDUEL ET COLLECTIF)

### Musclez vos méninges - 2 groupes

Musclez vos méninges est une activité qui s'adresse aux personnes de 50 ans et plus. Des ateliers qui donnent des informations sur la mémoire et les autres facultés intellectuelles. Des trucs pour mieux se rappeler des noms, numéros, des listes etc. Des activités pour stimuler la mémoire et la concentration.



### Prêt de casse-têtes - 20 personnes ont profité de la bibliothèque

Faire des casse-têtes est une activité ludique qui est aussi un entraînement pour le cerveau; cela exige de la stratégie et des aptitudes en résolution de problèmes.

### Télé-Bonjour et Programme Pair - 3 797 appels

Favoriser un sentiment de sécurité et briser l'isolement par un bref contact téléphonique quotidien. Collaboration avec la MRC de Drummond au Programme Pair (système d'appels automatisé communique avec les abonnés de façon journalière et au moment approprié sur les heures d'accessibilité du service (lundi au vendredi).

### Viactive - 35 séances d'exercices

Un programme qui vise à faire bouger les gens de 50 ans et plus en groupe. Par le biais de routines variées et au son de musiques entraînantes, les routines permettent de travailler le cardiovasculaire, la musculation, l'équilibre, la souplesse et la coordination. Nous offrons de l'accompagnement-transport aux personnes âgées qui en ont besoin.





## SOUTIEN PSYCHOSOCIAL (INDIVIDUEL ET COLLECTIF)

### Visites d'amitié et Téléphones amicaux - 660 visites ou appels

Permettre des échanges et une vie sociale en recevant la visite ou l'appel d'un bénévole. Au fil du temps, des liens se créent et les jumelages deviennent très significatifs pour les deux personnes.

### Travailleur de milieu– 841 rencontres (individuelles ou par téléphones)

Par sa présence dans la communauté, il donne aux personnes âgées la possibilité d'agir directement sur leurs conditions de vie et de briser l'isolement ainsi que d'améliorer leur qualité de vie.

Certains bénéficiaires des services du CAB ont été contactés par le travailleur de milieu afin de préciser leurs besoins et répondre à leurs inquiétudes face à la pandémie.

Le travailleur de milieu fait le lien avec les organismes ou services disponibles pour les personnes âgées.

*Plus qu'un geste, le contact avec  
nos bénévoles permet à notre  
clientèle âgée de vivre de beaux  
moments, empreints de respect et  
de bonheur*

## SOUTIEN AUX ORGANISMES

Accompagner les organismes et les associations bénévoles dans le fonctionnement de leur organisation et le développement des compétences de leurs ressources humaines bénévoles.

### Soutien professionnel

De façon informelle et en continu, nous offrons du soutien à la gestion des ressources bénévoles lors des différentes consultations ou collaborations que nous avons avec les organismes du milieu. C'est à partir de la plateforme Jebénévole que nous avons aidé les organismes pour leur recrutement de bénévoles.

66 consultations

### Soutien technique

Offrir aux organismes communautaires et associations bénévoles différents moyens facilitant la réalisation de leurs activités. Tout au long de l'année, nous offrons un service de prêt de salle, d'affichage, de réalisation de capsules vidéo et de soutien à la comptabilité aux organismes.

81 services

*Nos bénévoles participent aux succès des organismes. Par leur présence et par la gentillesse de leur accueil, nos bénévoles marquent par leurs actions.*



Le guide de gestion des bénévoles demeure un outil essentiel. Il a été téléchargé 1 576 fois sur notre site internet.

### Ressources bénévoles

Plusieurs de nos bénévoles s'impliquent à certains événements organisés par des organismes du milieu.

### Des levées de fonds :

Comptoir Alimentaire

### Accueil et soutien logistique :

Relais pour la vie et Héma-Québec

3 activités  
34 présences  
176 heures bénévoles



# GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

Sous la responsabilité du Conseil d'administration, l'équipe de la permanence voit à l'application des décisions prises par ce dernier. Elle coordonne les ressources bénévoles, matière première essentielle d'une organisation comme la nôtre. Elle voit au recrutement, au soutien, à l'encouragement et à l'encadrement de cette main-d'œuvre généreuse.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION



\*Il est impossible de chiffrer le nombre de consultations par courriel ou par texto entre la direction générale et les membres de l'exécutif.

## Une assemblée générale annuelle.

Il s'agit d'un moment privilégié qui permet de faire le point sur nos activités et souligner l'apport de nos bénévoles. C'est à partir des orientations dévoilées lors de l'assemblée générale que s'organisent les actions des membres du conseil d'administration.

39 bénévoles  
117 heures bénévoles



Nous profitons des commodités que donnent les courriels, notre site Web et notre page Facebook pour maintenir un contact régulier avec les bénévoles en les informant des différentes activités du Centre d'action bénévole, ainsi il y a eu 16 envois de courriels (représentant 2 720 messages courriels).



## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Élisabeth Jutras, présidente**  
Employée entreprise privée

**Jean-Louis Caya, vice-président**  
Bénévole

**Daniel Dupuis, trésorier**  
Bénévole

**Sylvie Desroches, secrétaire**  
Retraitée

**Pierre Grondin, administrateur**  
Retraité

**Jocelyn Gagné, administrateur**  
Retraité

**Daniel Jutras, administrateur**  
Retraité

**Benoit Villeneuve, administrateur**  
Gestionnaire entreprise privée

**Jessica Ebacher, administratrice**  
Travailleuse autonome

## MEMBRES DU PERSONNEL PERMANENT

**Andrée Ouellet**  
Directrice générale

**Lyna Lamy**  
Agente de développement et de promotion

**Luce Boisclair**  
Agente de services

**Guylaine Brousseau**  
Agente de services

**Louise Corriveau**  
Agente de services

**Louise Beaulieu**  
Agente administrative

**Windy Michaud**  
Travailleur de milieu

**Gabrielle Brisebois / Andrée Caron**  
Agente de projets

**Suzanne Nadeau**  
Agente de projets



Absente de la photo, Windy Michaud



## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Formations du personnel, offrir à l'équipe de travail des outils apportant un plus dans leur vie professionnelle et personnelle.

Canva - création graphique

Certificat en leadership et habiletés de direction

Chaire de recherche sur la maltraitance

CNESST - Modernisation

Communauté de pratique: popote roulante

Crédits d'impôt

Crise du logement à Drummondville

Loi 25

MAPAQ - salubrité

Programmes fédéraux pour le logement

Sécuricab - service d'appels automatisés

Superviser une équipe de travail

## SOUTIEN BÉNÉVOLE À LA PERMANENCE

### Réceptionnistes

Une équipe de 14 bénévoles se partage la tâche de recevoir les appels et d'accueillir les visiteurs.

15 482 appels entrants, avec une moyenne de 323 appels par semaine, sachant très bien que ces appels atteignent des sommets lors de la période des cliniques d'impôt.

480 présences / 1 440 heures bénévoles

### ANGES GARDIENS

Quelques bénévoles veillent sur nous, par leur présence. Leur collaboration facilite grandement la gestion des tâches effectuées par l'équipe de la permanence.

### ESCOUADE « COUP DE MAIN »

Une équipe de bénévoles veille sur l'état des lieux et participe à la réorganisation des locaux.

Comme par exemple, préparer et donner des formations, recevoir des clients, la gestion de la page web, de l'intranet de l'impôt ainsi que la création d'un outil de gestion pour l'impôt.

304 présences / 709 heures bénévoles

# CONTRIBUTIONS DE LA COMMUNAUTÉ

Bien que les travaux débuteront en mai 2023, il est important de faire mention de l'avancée de ce projet si déterminant pour le Centre d'action bénévole.

C'est grâce à des investissements totalisant 350 000 \$ que le Centre d'action bénévole Drummond (CAB) passe à la troisième phase de réfection de sa bâtisse, acquise en 2018.

Les travaux, qui donneront une toute nouvelle allure au bâtiment, comprennent le changement de revêtement extérieur, le remplacement des fenêtres et l'isolation. Le chantier débutera d'ici la fin du mois.

Des 350 000 \$ qui seront investis, 150 000 \$ proviennent des partenaires, soit la Ville de Drummondville, la Caisse Desjardins de Drummondville, Vaillancourt Portes et Fenêtres et la MRC de Drummond par l'entremise du fonds d'aide et de soutien aux organismes (FASO). Les entreprises Deshaies et Raymond ainsi que Dionne et fils, voisin du CAB, ont aussi contribué. Rappelons que le Centre d'action bénévole Drummond a déjà investi plus de 1 million de dollars pour la mise aux normes du bâtiment, l'aménagement intérieur et l'installation d'un ascenseur depuis son acquisition, en 2018.



On ne pourra plus dire « la vieille bâtisse verte à côté de la quincaillerie » pour nous trouver. On va dire « la plus belle bâtisse sur la rue Saint-Pierre »

## Partenaires



UN À UN ARCHITECTES

# CONTRIBUTIONS DE LA COMMUNAUTÉ

Nous avons une excellente collaboration avec les médias locaux : l'Express de Drummondville, que ce soit pour les pages centrales lors de la Semaine de l'action bénévole, la Journée internationale des bénévoles ou toutes autres demandes en cours d'année. Même chose pour Bell Media - 105.3 Rouge FM, Énergie Drummondville 92.1 avec la diffusion de capsules promotionnelles tout au long de l'année. L'Orchestre symphonique de Drummondville nous a offert des billets de faveur.



**KIMPEX**



FONDATION LAURE-GAUDREULT

## LE CENTRE EST MEMBRE DE



Fédération des  
centres d'action bénévole  
du Québec



Regroupement  
des centres d'action bénévole  
région 04-17 • RCAB 04-17



Table régionale des organismes communautaires  
en santé et services sociaux Centre-du-Québec / Mauricie



CORPORATION  
DE DÉVELOPPEMENT  
COMMUNAUTAIRE  
DRUMMOND



TABLE DE CONCERTATION  
POUR LES PERSONNES  
âgées  
de la MRC DE DRUMMOND



RAPPORT ANNUEL 2022-2023

## NOS BAILLEURS DE FONDS

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Mauricie-et-  
du-Centre-du-Québec

Québec 

Programme de soutien aux organismes  
communautaires (PSOC)

Programme Québec ami des aînés  
Programme d'initiatives de travail de milieu auprès  
des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)

Revenu Québec | Soutien aux  
Agence du Revenu du Canada | cliniques d'impôt

## UISEZ L'ÉQUILIBRE

Avec la participation financière de:

Québec 

  
Centre-  
du-  
Québec

 MRC  
de Drummond

 CRDS  
Comité régional en développement social  
Centre-du-Québec  
*Partenaire de nos communautés*

Les Emballages  
 BOX PACK

 Desjardins  
Caisse de Drummondville

## Partenaires

### André LAMONTAGNE

Député de Johnson / Coalition avenir Québec  
Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation  
Ministre responsable de la région du Centre-du-Québec

### Sébastien SCHNEEBERGER

Député de Drummond-Bois-Francs / Coalition avenir Québec  
Président de la Commission de l'aménagement du territoire



**Centraide**  
Centre-du-Québec

## Auto-financement

- Contributions de la clientèle
- Dons de la population

 CanaDon.org  
le don en toute simplicité  
Inscrit depuis 2016

Merci à nos donateurs, à notre clientèle et aux  
membres de notre communauté; ces dons nous  
permettent de réaliser l'ensemble de notre mission.

## FINANCEMENT DE LA BÂTISSE

 Desjardins  
Entreprises

 IQ Investissement  
Québec

 fiducie  
du Chantier  
de l'économie sociale



819 472.6101

[cabdrummond@cgocable.ca](mailto:cabdrummond@cgocable.ca)

[cabdrummond.ca](http://cabdrummond.ca)

436, rue Saint-Pierre

Drummondville J2C 3W1

