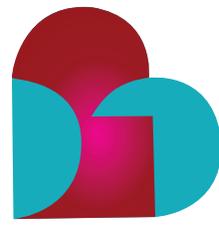


La gratuité  
d'un geste  
d'engagement  
communautaire  
payant!



CENTRE  
D'ACTION  
BÉNÉVOLE  
SAINT-JÉRÔME

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS  
2021•2022**



[cbsj.qc.ca](http://cbsj.qc.ca)

# GOVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

## MOT DU PRÉSIDENT

## MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

C'est avec grande fierté que nous vous présentons cette revue annuelle, qui témoigne du parcours de notre équipe et de nos actions tout au long de cette année très particulière.

Malgré les circonstances, nous avons su adapter nos services, devenus essentiels, pour plusieurs personnes âgées et personnes les plus vulnérables. Nous avons réussi à maintenir des services de qualité et à répondre à une hausse importante de la demande.

Beaucoup d'efforts ont été déployés à la promotion de l'engagement citoyen ainsi qu'au développement de nouveaux outils de travail afin de nous permettre de mieux accueillir et soutenir nos précieux bénévoles qui sont la pierre angulaire de notre organisme.

*Un conseil d'administration impliqué et centré sur la mission et la clientèle.*



Crédit photo : Robert Longpré

*Harry Cloutier*

Au constat des besoins grandissants de soutien, de services et d'accompagnement, nous avons complété notre équipe par l'addition de nouveaux talents affectés notamment à la direction générale, aux services alimentaires bénévoles et à la coordination de l'action bénévole.

Notre souci premier étant le mieux-être des aînés de notre territoire, nous adhérons à l'importance de travailler en partenariat : c'est un renforcement du filet social qui se met en œuvre au profit des gens que nous desservons et qui permet de travailler davantage vers des objectifs communs.

Pour terminer, nous tenons à remercier sincèrement tous nos bénévoles pour leur dévouement et leur grande générosité. Cette année, leur soutien inconditionnel a fait la différence dans notre capacité à accomplir notre mission.



Crédit photo : Robert Longpré

*Louise Sutterlin*

## PRINCIPES ORIENTEURS

Offrir un bénévolat de qualité dans une perspective d'entraide communautaire. Collaborer et offrir du soutien aux organismes ainsi que leurs membres bénévoles tout en développant de nouveaux projets afin de répondre présent aux besoins grandissants des aînés de notre communauté.

# GOVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

## CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Harry Cloutier**  
Président

La composition du Conseil d'administration est de sept (7) administrateurs, membres en règle de l'organisme, élus démocratiquement lors d'une assemblée générale annuelle du Centre d'action bénévole Saint-Jérôme inc.

Les affaires courantes et les orientations sont discutées et décidées lors de la tenue de réunions. Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, douze (12) réunions régulières se sont tenues incluant celles tenues par voie électronique ainsi que plusieurs comités de travail.



**Bernard Voyer**  
Trésorier



**Pierre Desrosiers**  
Vice-président



**Nicole Fallu**  
Administratrice



**Jean-Marc Scott**  
Administrateur



**Robert Longpré**  
Administrateur



**Guylaine Raymond**  
Secrétaire

## ÉQUIPE À LA PERMANENCE

Pour assurer le bon fonctionnement des services et en assurer sa mission, le CAB peut compter sur une équipe composée entre cinq (5) et dix (10) employés salariés pendant l'année. L'équipe est composée de huit (8) employés permanents incluant la direction et de trois (3) employés contractuels assurant les services psychosociaux.

Crédit photo : Robert Longpré



**De gauche à droite :** David Héon, stagiaire tts | Julie Trudeau, coordo service alimentaire | Nathalie Latour, coordo accompagnement-transport | Tatiana Dominguez, coordo au bénévolat | Jade Lepage, intervenante | Sylvie Giroux, agente communautaire | Louise Sutterlin, directrice générale | Andrée Mondor, comptabilité | Mathieu Robitaille, travailleur de milieu et responsable des services.



# CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE SAINT-JÉRÔME

## NOTRE MISSION

La mission du CAB est de **promouvoir et de développer l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine en favorisant un espace d'engagement bénévole autour des enjeux sociocommunautaire-humanitaire qui concernent la population de son territoire** de la MRC de la Rivière-du-Nord et de Mirabel Nord.

Les **trois (3) champs** ci-dessous représentent les grands secteurs que l'on retrouve dans tous les centres d'action bénévole.

### 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 leurs implications.

- Promotion de l'action bénévole
- Soutien aux bénévoles

### 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. À ce titre, le centre réalise les actions suivantes :

- Service aux individus
- Soutien aux organismes

### Gouvernance et vie associative

Le centre doit être un modèle de comportement éthique.

Assemblée générale annuelle / 12 réunions du CA

Une administration régie par des politiques claires, partagées et comprises

## SOUTIEN AUX ORGANISMES

**PRÊTS DE NOS ÉQUIPEMENTS ET PARTAGE D'ESPACE DE NOS LOCAUX :** Phobies-Zéro | Passion photo | Gambler Anonyme | Les Petits Frères de Saint-Jérôme | Église de Dieu | AQDR • Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées | Association personnes handicapées visuelles et aveugles des Laurentides | FADOQ | Cours de danse Gilles Lapierre

## NOTRE VISION

En réunissant divers acteurs, on crée une richesse de moyens d'action et un accroissement de l'intelligence collective.

**COLLABORER** c'est avoir une plus grande portée, plus de rayonnement et un pouvoir d'influence qui se manifeste davantage. Grâce à l'augmentation des moyens et des forces présentes, cela procure une multiplication des effets.

**MULTIPLIER** les effets positifs sur la clientèle en augmentant les moyens et les forces présentes.

**RENFORCIR** le filet social qui se met en œuvre grâce à la collaboration des collaborateurs qui engendrent des projets plus solides pour ainsi répondre mieux aux besoins du milieu.

**OPTIMISER** la structure du réseau par une meilleure solidarité qui se tisse grâce à cette collaboration, ainsi qu'un renforcement du filet social se met en œuvre.

**PARTAGER** les connaissances et les compétences dans un esprit de complémentarité.

**BRISER** l'isolement chez les personnes âgées.

### LE TOUT.

Travailler davantage vers des objectifs communs.



*La collaboration c'est le partage des connaissances et des compétences dans un esprit de complémentarité.*

# REPRÉSENTATION, CONCERTATION ET PARTENARIATS

## FCABQ • Membres de la fédération des Centres d'action bénévole du Québec



Fédération des centres d'action bénévole du Québec

La mission de la FCABQ est de mobiliser, de soutenir et de représenter les Centres d'action bénévole (CAB) afin de stimuler la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole au sein de la collectivité.

## RCABL • Regroupement des Centres d'action bénévole des Laurentides



Regroupement qui a pour objectifs de favoriser les rencontres, les échanges et le partenariat entre les sept centres d'action bénévole de la région des Laurentides.

## CISSS des Laurentides

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides



Regroupant les établissements de santé et de services sociaux, la concertation, la collaboration et la référence font partie intégrante de l'objectif commun : assurer le maintien à domicile de la personne âgée.

## TRARA • Table de réflexion et d'actions de retraités et d'ainés MRC de la Rivière-du-Nord



La TRARA est composée d'organismes communautaires, d'associations, de regroupement, d'établissements publics et d'entreprises privées qui mettent en commun leurs connaissances et leurs efforts pour mieux comprendre les enjeux ainsi que pour mettre en œuvre et promouvoir des projets qui concernent la communauté.

## ROCL • Regroupement des organismes communautaires des Laurentides

Regroupement d'organismes communautaires autonomes qui œuvrent dans les Laurentides, principalement dans le champ de la santé et des services sociaux.

## TCRAL • Table de concertation régionale des Aîné-e-s des Laurentides



TCRAL a pour mission de promouvoir et favoriser la concertation entre les intervenants locaux et régionaux touchés par les préoccupations des aînés.

## Comité de prévention des abus envers les Aînés de la MRC de la Rivière-du-Nord



Comité permettant aux organismes de se concerter dans le but de contrer la maltraitance, les abus et la négligence envers les aînés.

## Comité proches aidants de la MRC Rivière-du-Nord

Comité permettant aux organismes de se concerter, d'élaborer un plan d'action dont la mission est d'améliorer la qualité de vie des proches aidants de la MRC de la Rivière-du-Nord.

## Corporation de développement communautaire de la Rivière-du-Nord



Corporation de développement communautaire de Mirabel

## PARTENARIATS

Le Centre d'Action Bénévole de Saint-Jérôme souhaite remercier ses collaborateurs et ses nombreux partenaires et donateurs. Votre soutien est essentiel pour poursuivre notre mission de soutenir le maintien à domicile des personnes âgées de notre territoire et de veiller à leur mieux-être.

CISSS | MSSS | Ministère famille et des aînés | Service Canada | Service d'aide en impôt | Ville de St-Jérôme | Ville de Mirabel | Les Petits Frères | Yuri Chassin, député | Rhéal Fortin, député | Vigil'Ange | LeBook Humanitaire | APHAVL | AQDR Laurentides | Appui Laurentides | Paroisse Ste-Paule | Chambre de commerce St-Jérôme | Robert Légaré, fournitures de bureau



# ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE

## ACTION BÉNÉVOLE

L'action bénévole est primordiale pour le bien-être des personnes, l'enrichissement de notre milieu et le maintien de notre qualité de vie à tous.

Promouvoir l'action bénévole, c'est encourager les personnes à s'impliquer dans leur milieu selon leurs intérêts et disponibilités. Afin d'aider les bénévoles à trouver la meilleure expérience pour eux, ils sont référés, si lieu, vers d'autres organismes qui recherchent aussi des bénévoles.

*Merci aux bénévoles pour votre dévouement qui contribue à la réalisation de notre mission.*

Plusieurs projets ont été déployés afin d'attirer, en ce sens :

1. Rencontres préparatoires, en partenariat avec les membres de la Table de réflexion et d'actions des retraités et des aînés de la MRC de la Rivière-du-Nord pour le comité **Espace bénévole 2022**.
2. **Campagne de sensibilisation** ayant comme objectif de raviver l'implication citoyenne au profit de la communauté. Projet exécuté en partenariat avec 5 étudiantes du programme techniques en travail social du CEGEP Lanaudière. Création et affichage de plusieurs publicités visant à promouvoir le bénévolat. Création d'une capsule vidéo impliquant les témoignages de bénévoles et de bénéficiaires.
3. Projet ponctuel dans le cadre du PSOC ayant comme objectif de **favoriser le rayonnement du bénévolat**. Ce projet (en cours) consiste à la création d'un comité de travail entre différents membres d'organismes du territoire afin de développer des outils communs pour susciter l'engagement bénévole au profit de notre communauté.
4. Participation **semaine de l'action bénévole** par la promotion et la distribution du matériel promotionnel.

Heures bénévoles

20 736

Bénévoles actifs

150

Références

33

Entrevues bénévoles

145

5.



Promotion du site *jebenevole.ca*. Plate-forme entièrement gratuite qui s'adresse à la fois aux organismes qui désirent recruter des bénévoles et aux personnes qui souhaitent s'impliquer, et ce, peu importe leur champ d'action. Deux formations sur le fonctionnement de cette plate-forme ont été offertes à 18 organismes différents du territoire afin de les aider au recrutement de bénévoles.

Nous effectuons un **filtrage policier**, nous assurons un **code d'éthique et politiques de l'organisme** et offrons un **encadrement** ainsi qu'un **suivi**.

## VOLET COMMUNAUTAIRE

Participation au Salon des aînés en mode virtuel.

**Distribution du rapport annuel • Site internet et Facebook • courriel**

## SOUTIEN AUX ORGANISMES

Afin d'aider les bénévoles à trouver la meilleure pratique de bénévolat pour eux, ils sont référés vers d'autres organismes.



SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE **18 au 24 avril 2021**

47<sup>e</sup>  
ÉDITION

fca   
Fédération des  
centres d'action bénévole  
du Québec

Bénévolat,  
c'est chic!

# SERVICE AUX INDIVIDUS

## POPOTE ROULANTE



La popote roulante est un service de livraison à domicile, de repas nourrissants, équilibrés et attractifs. Un menu est distribué afin que la personne puisse faire un choix de repas qu'elle souhaite manger. L'objectif est de favoriser le maintien à domicile et d'inciter la personne aînée ou malade à bien se nourrir et ainsi prévenir les problèmes de malnutrition. Ce service bénévole offre, par la même occasion, l'opportunité d'une brève visite pour briser l'isolement de la personne tout en s'assurant de son bon état de santé.



## Nombreuses répercussions

Encore cette année, la COVID a eu de nombreuses répercussions sur les services alimentaires bénévoles. En effet, il y a eu augmentation des personnes dans le besoin, donc une nécessité de desservir davantage de clients. Malgré le fait que plusieurs bénévoles aient suspendu leur bénévolat, nous avons poursuivi le service, et ce, sans interruption.

Merci à tous nos bénévoles qui ont maintenu leurs services en s'adaptant aux normes sanitaires demandées.

### RAISONS :

- Dépannage alimentaire
- Soutien aux proches aidants
- Personnes atteintes de cancer
- Maintien à domicile



7



Repas livrés

18 591

Heures de bénévolat

2 741

Bénévoles

36

Personnes inscrites

297

Kilomètres parcourus

26 337

# SERVICE AUX INDIVIDUS

## ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT

MÉDICAL | ÉPICERIE | INSTITUTION BANCAIRE  
PHARMACIE | ACTIVITÉ AÎNÉ | VISITER  
CONJOINTE/CONJOINT HOSPITALISÉ(E)  
OU EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

Ce service permet les déplacements pour les rendez-vous médicaux ou pour tout autre service reliés à la santé de la personne adulte en perte d'autonomie ayant besoin de l'accompagnement d'un bénévole. La notion d'accompagnement souligne l'importance du service.

Cette assistance permet une présence sécurisante, un soutien physique et psychologique. Elle répond à un besoin grandissant des personnes âgées et celles en perte d'autonomie.

La majorité des demandes sont pour des rendez-vous médicaux. Ceux-ci sont effectués localement ou vers les centres hospitaliers de Montréal ou autres régions.



8



*La notion  
d'accompagnement  
souligne l'importance  
du service.*

Appels effectués auprès  
de bénévoles, chauffeurs  
et bénéficiaires

**13 078**

Moyenne  
d'appels par mois

**1 089**

Appels  
par jour

**54**

Annulations

**1 288**

Nous offrons aussi des accompagnements: institution bancaire, pharmacie, épicerie, activités pour les aînés. Permettre également à une personne âgée d'aller visiter conjointe/conjoint hospitalisé(e) ou en centre d'hébergement.

D'autres organismes font également appel à notre service d'accompagnement-transport pour leurs usagers qui sont souvent très vulnérables et requiert la présence d'un bénévole (curatelle publique, Les Petits Frères, Maison Alois Alzheimer, Vigil'Ange).



**Ce service est essentiel  
pour nos bénéficiaires et  
pour le réseau de la santé !**

Accompagnements  
effectués

**5 249**

Heures de  
bénévolat

**9 370**

Bénévoles

**50**

Usagers

**1 167**

### Avec la COVID qui persiste...

L'équipe du service transport a dû faire preuve d'une grande compétence et de flexibilité concernant la prise de rendez-vous : en effet, dû à la situation COVID persistante, il y a eu plusieurs rendez-vous qui ont été annulés soit par le client, soit par les cliniques ou les hôpitaux de dernière minute.

### VÉRIFICATION DU PERMIS DE CONDUIRE ET DU DOSSIER CONDUITE

Chaque bénévole possède une carte émise par le Centre intégré de santé et des services sociaux des Laurentides avec le logo et le nom de l'organisme, le nom du bénévole ainsi que sa photo qui est placée sur le pare-brise de la voiture.

## SERVICE AUX INDIVIDUS

### SERVICE D'AIDE EN IMPÔT PROGRAMME DES BÉNÉVOLES (PCBMI)

L'équipe de bénévoles d'aide en impôt a encore fait preuve de professionnalisme et d'une grande adaptation pour l'année 2021-2022. Malgré les nombreuses contraintes liées à la pandémie, un grand nombre de clients ont pu, encore cette année, bénéficier de ce service ESSENTIEL.



Nous remercions chaleureusement chacun des bénévoles de ce service pour leur implication. Votre dévouement, votre disponibilité et toutes ces heures mises à la disposition d'une clientèle.

Grâce aux bénévoles de ce service, des milliers de personnes pourront continuer à recevoir les crédits et prestations auxquels elles ont droit. **Chers bénévoles, merci pour votre précieuse collaboration envers notre communauté.**

Déclarations produites	Heures bénévoles	Bénévoles
2 089	1 567	28

### SERVICE D'AIDE À LA PAPERASSE

Ce service permet à une personne d'obtenir de l'aide d'une personne bénévole pour remplir des formulaires et comprendre certains documents gouvernementaux. La personne qui a besoin d'aide n'a qu'à prendre rendez-vous.

**Fréquence du service :** 1 fois / semaine.  
Ce service est offert toute l'année.

Bénévoles	Heures bénévoles	Clients	Services rendus
5	120	105	139

### SERVICES TRAVAUX MANUELS AIDE AU DÉMÉNAGEMENT

Un service offert par un bénévole qui peut sur demande effectuer de légers travaux de réparation dans le but d'améliorer l'environnement des aînés vivant à domicile.



Ajustement de porte | Pose de tablettes | Réparation mineure | Pose de rideau | Installer ou désinstaller un climatiseur | Aide au déménagement pour aider à faire et / ou défaire les boîtes lors de relocalisation.

Clients	Heures bénévoles	Bénévoles
16	75	8



# SERVICE AUX INDIVIDUS

## DÎNER COMMUNAUTAIRE

Ces activités sociales contribuent grandement au mieux-être psychologique des personnes âgées, souvent laissées à elles-mêmes. Ces activités permettent à toute personne âgée résidant sur le territoire de la MRC de la Rivière-du-Nord et de Mirabel Nord de maintenir un lien avec la communauté.

Compte tenu des directives sanitaires en vigueur, nous avons dû adapter les activités communautaires.

*Offrir des activités pour briser l'isolement chez nos aînés, un service essentiel pour notre organisme.*



Crédit photo : Robert Longpré

Nous tenons à souligner le fait que nous invitons des aînés provenant d'autres organismes afin de créer une meilleure collaboration et de permettre aux aînés de tisser des liens.

Dîners	Participants	Bénévoles
15	119	89



Crédit photo : Robert Longpré

## PETIT CAFÉ SOCIAL

**47 aînés** se sont rencontrés pour socialiser tout en dégustant café et biscuits et en participant à des jeux.

## APPEL AMICAL

Ce service est offert par des bénévoles du Centre dans le but d'offrir une écoute à des personnes âgées, malades ou demeurant seules.

**Ces appels sont d'une grande importance. Ils sont réconfortants pour la personne vivant de l'anxiété, de l'inquiétude et de la solitude.**

Bénévoles	Heures bénévoles	Clients	Appels effectués
18	220	3	59

## VISITE D'AMITIÉ

Ce service de visites d'amitié est offert à des personnes âgées seules ou en couple vivant à domicile dans le but de briser l'isolement et de favoriser un mieux-être psychologique.

Nous avons cessé la majorité des visites d'amitié à cause de la crise sanitaire persistante. Pour maintenir le contact, les bénévoles ont poursuivi par des appels amicaux.

Bénévoles	Heures bénévoles	Clients	Visites effectuées
4	107	4	60



## SERVICE D'INTERVENTIONS

Ce type d'aide et d'accompagnement peut autant se faire par téléphone que lors d'une rencontre, cela dépendra alors de ce que la personne désire. Plus concrètement, le travailleur de milieu effectue des références vers le réseau de la santé, les organismes communautaires ou encore des entreprises qui offrent des services de soins à domicile.

### *Accompagnement personnalisé auprès des aînés.*

Il accompagne des personnes lors de démarches téléphoniques pour compléter des documents ou encore pour assister à des rencontres dans le but de soutenir la personne.

Le rôle du travailleur ou de la travailleuse de milieu est de rejoindre et de soutenir les aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation, pour :

- **FACILITER** leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté ;
- **CONTRIBUER** à briser leur isolement ;
- **FAVORISER** leur mieux-être, leur autonomie et leur maintien dans leur communauté.



### ITMAV

Le travailleur de milieu a pour objectif de rejoindre une clientèle aînée qui peut vivre de l'isolement, de l'abus ou

tout autre problème qui nécessite un apport extérieur pour aider à s'orienter. Après avoir identifié les besoins avec la personne, il travaille à référer vers les services qui peuvent aider et à accompagner la personne si cela lui est nécessaire. Même si ce rôle amène parfois à simplement écouter, le fait de prendre le temps d'être présent aide à briser ce sentiment d'isolement.

### AGENCE PAIR SAINT-JÉRÔME



Le Programme PAIR est un service gratuit d'appels quotidiens qui permet aux aînés et aux personnes vivant seules de se sentir davantage en sécurité. Les

abonnés reçoivent à une heure prédéterminée, après une entente avec le coordonnateur du programme, des appels automatisés. Ce service personnalisé permet aux personnes de demeurer en toute quiétude chez elles et le plus longtemps possible.

De plus, il permet une tranquillité d'esprit pour les proches aidants. Nous considérons que le Programme PAIR est essentiel. C'est plus qu'un seul programme, il est une façon de vivre dans une communauté soucieuse du bien-être de sa population.

Accompagnements effectués	576
Références à différents organismes	910

#### LE PROGRAMME PAIR S'ADRESSE :

- Aux personnes vivant seules;
- Aux personnes en perte d'autonomie
- Aux personnes ayant un problème de santé;
- Aux personnes vivant une situation de détresse psychologique, avec un handicap ou toute autre situation ou un appel pour vérifier que tout aille bien serait nécessaire.

C'est un appel de sécurité qui génère une alerte si l'abonné ne répond pas après trois tentatives. Des démarches sont alors entreprises pour effectuer une vérification de la situation par un répondant.

Appels aux membres	Membres actifs	Appels de surveillance
106 743	224	1 175

# Récapitulatif 2021-2022

## SERVICES

**150 bénévoles**  
**1 467 bénéficiaires**  
**20 736 heures de bénévolat**  
**282 374 km effectués**

## INTERVENTIONS

**576 accompagnements**  
**910 références vers d'autres organismes**  
**10 743 appels de surveillance (PAIR)**  
**224 membres aux appels de surveillance**



225 rue Georges-Thurston  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Y4  
Téléphone : 450.432.3200  
1 866 962.3200  
Télécopieur : 450.432.7354  
info@cbsj.qc.ca  
www.cbsj.qc.ca

Ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 16 h

**NOUS  
DESSERVONS**

**MIRABEL SECTEUR NORD**

Saint-Janvier | Saint-Canut | Domaine vert Sud | Domaine vert Nord

**MRC DE LA RIVIÈRE-NORD**

Saint-Jérôme | Sainte-Sophie | Prévost | Saint-Colomban | Saint-Hippolyte

