



**CENTRE**  
**D'Action** **BÉNÉVOLE**  
**RÉGION TÉMIS**

# Rapport d'activités

## 2022-2023



**BÉNÉVOLER**  
**CHANGE**  
**LA VIE**

## Mot de la Présidente et de la Directrice

Le thème de l'année 2022-2023 fut « **Bénévolat change la vie !** » Nous avons pu vous voir revenir petit à petit et ce, avec confiance et dépassement afin de reprendre vos implications et parfois même d'encourager d'autres personnes à faire comme vous. Vous avez laissé tomber les « masques » permettant ainsi une meilleure interaction avec vos bénévoles, la clientèle, les équipes de travail, les partenaires et les membres du conseil d'administration, merci grandement ! L'expression de vos visages ainsi dévoilée, permettent enfin de témoigner des sentiments qui animent chaque être en lien avec le Centre d'action bénévole, la joie, la tristesse, le mécontentement et la satisfaction d'avoir changé la vie, un petit geste à la fois.

Cette dernière année nous a permis de reprendre le cours « à peu près » normal de nos activités et services autant dans le secteur du bénévolat que de celui de l'aide à domicile. Nous avons aussi assisté à la réalisation de projets, préparés soigneusement pendant les longs mois de pandémie.

Nous vivons d'autres périodes moins faciles, nous en sommes conscients. Si nous sommes ensemble pour y faire face, nous serons plus forts. Soyons solidaires ! **BÉNÉVOLONS À L'UNISSON !** L'expérience des dernières années en est la preuve.



**Rose-Emma Ouellet**    **France L'Italien**

### Le Conseil d'administration 2022-2023

<b>France L'Italien,</b>	Présidente
<b>Micheline Label,</b>	Vice-présidente
<b>Denyse Godbout,</b>	Trésorière
<b>Corinne Marquis,</b>	Secrétaire
<b>Louise Caron,</b>	Administratrice
<b>Linda Lavoie,</b>	Administratrice

### L'équipe 2022-2023

<b>Rose-Emma Ouellet,</b>	Directrice
<b>Nicole Gagnon,</b>	Agente de bureau
<b>Karine Richard,</b>	Coordonnatrice des services d'aide à domicile
<b>Annie Desrosiers,</b>	Coordonnatrice des services Communautaires... déc.2022
<b>Mélanie Lavoie,</b>	Coordonnatrice des services Communautaires Janv. 2023 ...
<b>Émilie Rivard,</b>	Agente des services d'aide à domicile
<b>Chantal Leclerc,</b>	Agente administrative
<b>Céline Beaulieu,</b>	Agente de développement

Et                    **75 préposées d'aide à domicile**

## Présentation du Centre d'action bénévole Région Témis

### **Mission**

Promouvoir l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine et de susciter une réponse à des besoins du milieu.

De plus, dans notre région, cette mission s'actualise dans le soutien à l'activité bénévole et la dispensation directe de certains services, principalement dans le domaine de la santé et des services sociaux.

### **Heures d'ouverture**

Lundi au vendredi de 8 h 30 à midi et de 13 h 00 à 16 h 30.

Messagerie vocale disponible en dehors des heures régulières.

### **Secteurs et champs d'action**

Pour la réalisation de sa mission, le Centre d'action bénévole Région Témis intervient dans deux (2) secteurs différents : **le Bénévolat et les services d'aide à domicile.**

#### **Secteur : Bénévolat**

- ⇒ Développement, promotion et reconnaissance de l'action bénévole et communautaire;
- ⇒ Soutien à la communauté.

#### **Secteur : EESAD (Entreprise d'économie sociale en aide à domicile)**

Par l'offre de :

- ⇒ Service d'aide à domicile
- ⇒ Service d'assistance personnelle (en Résidence)

Notre organisme se réalise par ses deux secteurs bien vivants ainsi que sa gouvernance et vie associative.

## Territoire

Les services couvrent le territoire de la MRC de Témiscouata ainsi que les municipalités de Saint-Guy, Esprit-Saint et Trinité-des-Monts.



2

## Secteur Bénévolat

Développement, promotion et reconnaissance de l'action  
bénévole et communautaire

### ↳ PROMOTION DE L'ACTION BÉNÉVOLE

- ☺ Semaine de l'action bénévole du **24 au 30 avril 2022** — Bénévolat change la vie !
  - ✓ Publicité (Plaisir 95.5, Info dimanche, Facebook,...)
  - ✓ Commande et distribution du matériel promotionnel
- ☺ Prix de reconnaissance « **Hommage Bénévolat Québec** »
  - ✓ Aide au dépôt d'une candidature
  - ✓ Soutien à la diffusion auprès des partenaires, organismes, ...
- ☺ Radio Plaisir 95.5 (Dégelis)
  - ✓ Chroniques radiophoniques mensuelles: Préparation et enregistrement  
(Semaine de l'action bénévole, Voisins solidaires, Maltraitance envers les aînés, Reprise des activités et recrutement de bénévoles, Journée intergénération et proches aidants, Journée des aînés et Rentrée des bénévoles, Programme « c'est pas correct », Journée internationale des bénévoles—voeux de Noël, Lancement « Sécurité entre voisins ».)
- ☺ MATV : Tournage et diffusion Service d'entraide de Cabano (popote roulante) Avril 2022
- ☺ Flash économique (CIMT-TV) Présentation du Centre pour ses 30 ans d'existence
- ☺ Semaine des Popotes roulantes ( **19 au 25 mars 2023**) — Un maillon vital en maintien à domicile.
- ☺ Envoi de cartes personnalisées aux bénévoles de divers organismes au Témiscouata pour souligner et

féliciter l'implication bénévole dans leur communauté.

- ☺ Page Facebook du Centre et de Voisins solidaires: Mise à jour régulière et promotion des activités.
- ☺ **NOUVEAUTÉ** — Site WEB du Centre : Préparatif du montage— Séance de photos —

Lancement officiel (Janvier 2023)

**[cabtemis.org](http://cabtemis.org)**

- ☺ Journal Bénévo-Lien: Conception, montage et distribution à tous les bénévoles du Centre (2 parutions)
- ☺ Au quotidien : Informer la population sur les services du Centre, et des comités locaux (promotion, information, références)

## 👉 **ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE POUR LES BÉNÉVOLES DE LA COMMUNAUTÉ**

---

- ☺ Conférence de Jean-Marie Lapointe (Dégelis—mai 2022) « **Le bonheur de bénévoler** »
- ☺ Participation au Quillethon de Ligne de Vie (Bénévoles et équipe du Centre)

## 👉 **CONCERTATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE**

---

3

- ☺ Alliance pour la solidarité (zoom)
  - ✓ Chantier Alimentation (3 rencontres)
  - ✓ Chantier Transport (1 rencontre)
- ☺ Table de concertation des aînés du Témiscouata ( 2 rencontres)
- ☺ Comité Proches aidants (1 rencontre)
- ☺ Journée intergénérationnelle et des personne proches aidantes (6 rencontres)
- ☺ Comité Centre de Jour- MRC et partenaires (6 rencontres)
- ☺ Bien vieillir chez soi- gériatrie sociale (4 rencontres et interventions)
- ☺ Comité pour services aux aînés d'Esprit-Saint/ Trinité-des-Monts (1 rencontre)  
( citoyens, CISSS Bas St-Laurent, CAB Région Témis)

## 👉 **REPRÉSENTATION DANS LES DIFFÉRENTS SECTEURS DU MILIEU**

---

- 👍 FCABQ: participation au Colloque— AGA — juin 2022 (2 personnes)
- 👍 Regroupement des CABs Bas Saint-Laurent : (6 rencontres)
- 👍 Réseau de l'action bénévole du Québec: Forum sur les gestionnaires de bénévoles (3 personnes)
- 👍 STOC—Solidarité Témiscouataine des organismes communautaires (1 rencontre)
- 👍 Table de concertation des aînés du Bas Saint-Laurent  
(Participation à la remise du Prix Hommage Aînés 2022 — Monsieur Raynald Ruest)
- 👍 Participation à un dîner rencontre avec la Ministre responsable des aînés Madame Sonia Bélanger, avec les directions d'organismes dédiés aux aînés. (discussion sur les besoins de notre région, ...)

## ↳ SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES

♀ ♀ La Rentrée : 5 octobre 2022—Rivière-Bleue—27 participants « Le cinema » et le 30<sup>e</sup> anniversaire



- ♀ ♀ Formation accompagnement-transport (1 groupe / 5 personnes formées) - octobre 2022
- ♀ ♀ Formation recrutement de bénévoles : « Un travail d'équipe » — 3 organismes formés
- ♀ ♀ Rencontres avec chauffeurs accompagnement transport bénévole - novembre 2022 (3 secteurs)
- ♀ ♀ Demandes d'informations régulières et références aux ressources du milieu (téléphonique, courriel et à nos bureaux).

4



## *Nouvelles recrues*



**22** rencontres d'évaluation

- 📄 Entrevues sur les disponibilités, intérêt aux services, expérience, ...
- 📄 Compléter le formulaire d'inscription, code d'éthique, fiche du bénévole en accompagnement transport.
- 📄 Vérifications sociales et des antécédents judiciaires.
- 📄 Aide au recrutement, orientation et intégration auprès des comités ou organismes du milieu.

**20** concluants



## 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

Services directs en maintien à domicile offerts par les comités locaux et organismes affiliés

#### Comités bénévoles locaux

Services offerts	Nombre d'actions	Nombre personnes
Popote roulante (65 ans et +)	12 680	275
Visites amicales	339	142
Téléphones amicales	577	129
Accompagnement médical	1 035	298
Animation : bingo, Résidences,...	84	190
Fêtes spéciales – rencontres des aînés	39	386
Fête pour les 90 ans +, vœux Noël, ...	73	63
Cartes anniversaires, ...	1 030	1 030
Petits services (épicerie, ...)	124	37
Repas communautaire	23	514
<b>Total</b>	<b>* 16 004</b>	<b>3 064</b>

## Organismes affiliés

Nbre actions Nbre personnes

Action 3 <sup>e</sup> Age		
Téléphone sécurité « Maestro »	45	45
Transport groupe RDL	12	20
Ligne de Vie		
Prêt de lits	aucun	aucun
Accompagnement médical	8	4

\* Il se peut qu'une même personne reçoive plus d'un service.

## 6

### Services directs offerts par le Centre d'action bénévole Région Témis

#### *Accompagnement médical (clientèle 64 ans et moins) – 19 bénévoles actifs*

Organismes	Nbre voyages	Clients
Prog. Transport hébergement (Dialyse)	99	1
Centre local d'emploi	202	16
Centre jeunesse BSL	26	8
Ressource intermédiaire	1	1
Association des Pers. Hand. visuelles	1	1
Client	11	5
Regroupement Acti-Familles	1	1
<b>Total :</b>	<b>341</b>	<b>33</b>

-  Accueil et jumelage des demandes de services
-  Recrutement de bénévoles, publicités, bouche à oreille ...
-  Accréditation annuelle (41) bénévoles formés – (13) Temporaires
-  Frais de déplacements – facturation – suivi régulier avec organismes payeurs
-  Registre des stationnements pour le CISSS Bas St-Laurent pour les bénévoles du Centre (inscription et suivi)



## Facturation et suivi à la FCABQ pour les accompagnements aux vaccins COVID



## « NOUVEAU SERVICE »

- ~ Rencontres et interventions avec la FCABQ pour la mise en place du service (automne 2022)
- ~ Formation et transfert des clients du Programme PAIR

### Appareil sécuritaire MAESTRO

Système muni d'un bracelet qui est installé au domicile de personnes en perte d'autonomie.



Demande d'informations, mise à jour des dossiers, entretien des appareils, suivi à la Centrale, achat de matériel, ... Reçus pour fins d'impôts.

Installation, suivi : 4

Fermeture de dossiers : 22

Clients actifs au 31 mars 2023 : 45

655 mois de location - moyenne de

55 clients par mois;

7

### Aide aux formulaires d'impôt – Programme des bénévoles

- ✓ Inscription du Centre d'action bénévole Région Témis (Gouvernements : Fédéral et Provincial)
- ✓ Évaluation et jumelage clients/bénévoles, compilation des statistiques, soutien aux bénévoles, sondage d'évaluation du programme et demande de subvention.
- ✓ Recrutement de bénévoles et relance auprès de la population.

794 actions réalisées auprès de 397 clients par 11 bénévoles.

### Carrefour d'information pour aînés (CIA)

Service qui a pour objectif de promouvoir et vulgariser l'information concernant les programmes et services gouvernementaux ou communautaires répondant aux besoins des personnes âgées. Service assuré par 4 bénévoles et l'agente de bureau.

Cette année, 49 services ont été rendus pour supporter les aînés vulnérables en quête d'informations. 29 personnes âgées ont reçu de l'aide de la part des bénévoles.

### Voisins solidaires

- Livraison de petits bonheurs aux aînés à 3 reprises durant l'année, en collaboration avec la classe atelier de l'École secondaire de Cabano ;
- Arbre du Part-Âge et la corde à linges de retour pour une 3<sup>e</sup> année dans le temps des Fêtes, partout au Témis;
  - Partage de notre initiative auprès de la Ville de LaPocatière (Arbre du Part-Âge)
- Rencontre Comité MADA – Rivière-Bleue – Dégelis
- Animation du Kiosque Fête des voisins (Quartier NDDL)

### Sécurité entre voisins (Campagne de sensibilisation)

- \* Recherche de financement pour la mise en œuvre de la campagne (demande de projets, suivi et rapports)  
(Alliance, MRC, Projet Éclaireurs, CISSSBSL, Caisse Desjardins de Témiscouata, SADC, Nouveaux Horizons, ...)
- \* 2 Rencontres de la Table des partenaires au projet
- \* 7 Rencontres de groupes d'ânés (réflexion, inspiration)
- \* Préparation de tous les outils (encarts, dépliants, affiches, ...)
- \* Lancement par une Conférence de presse : Campagne de sensibilisation de Sécurité entre voisins  
(Fév 2023)
- \* Mise en ligne de la page WEB à l'intérieur du nouveau site du Centre d'action bénévole Région Témis
- \* Capsules avec message percutant à TVA (Durée 5 semaines à heures de grande écoute)  
(Rencontres : Préparation du contenu, recherche de figurants, tournage et diffusion)
- \* Rencontres préparatoires en vue de la présentation d'une pièce de théâtre engagée avec la Troupe de Théâtre PARMINO.

## 8

### ↳ Soutien aux comités locaux et organismes

---

#### *Aide et soutien technique aux organisations*

- ♥ Production de bilans annuels, formulaires T-3010, renouvellement de chartes, mise à jour de politiques d'accompagnement transport (tarifs);
- ♥ Participation ou animation aux assemblées et activités des comités et organismes membres (39 rencontres – 6 AGA);
- ♥ Soutien accru à (4) comités bénévoles : gestion de la popote roulante, accompagnements transports médicaux, comptabilité;
- ♥ Nombreuses correspondances, documents produits et informations diverses aux groupes membres, envoi de vœux (Noël) aux comités locaux et bénévoles;
- ♥ Prêt de notre salle de rencontres : Proches aidants (9 rencontres) et autres organismes ( 10 );
- ♥ Aide au recrutement pour plusieurs comités (affiche, texte dans les journaux municipaux, réseaux sociaux, ...);

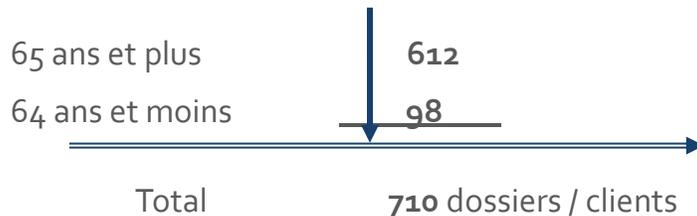


## Secteur Aide à domicile

(Entreprise d'économie sociale en aide à domicile)

La clientèle du service d'Aide à domicile se compose en grande partie de personnes âgées de 65 ans et plus en perte d'autonomie. Cependant, 14 % de notre clientèle se compose de personnes de 64 ans et moins référées par le CISSS (Installation Témiscouata).

La clientèle desservie en 2022-2023 est composée de :



Le profil de la clientèle est constitué comme suit:



Personne âgée



Personne avec limitation fonctionnelle





Santé physique



Santé mentale



Soins palliatifs



Jeunes familles

Au cours de l'année: **144** nouveaux dossiers ouverts avec services rendus, tandis que **187** dossiers ont été fermés suite au rétablissement, à l'hébergement ou au décès de clients.

Un grand total de **63 992** heures de services a été dispensé en aide à domicile pour l'année 2022-2023 comparativement à **65 033** heures pour l'année 2021-2022.

### Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés

Les dépenses engagées pour obtenir nos services peuvent donner droit au crédit d'impôt pour le maintien à domicile des personnes âgées de 70 ans ou plus. Ce crédit d'impôt est égal à 36 % des dépenses qui ont été engagées par le client, pour les services de soutien à domicile en 2022.

**Pour 2023, il est passé à 37 %.**



**Christine Richard**

Coordonnatrice des services d'aide à domicile



**Christine Richard**

Coordonnatrice des services d'aide à domicile

10

### Entretien ménager léger et préparation de repas

Clientèle	Nbre d'heures	Nbre de services
65 ans et plus	51 757	18 787
64 ans et moins	11 409	5 607
<b>Total</b>	<b>63 166</b>	<b>24 394</b>

### Travaux lourds

Clientèle	Nbre d'heures	Nbre de services
65 ans et plus	291.5	136
64 ans et moins	4	2
<b>Total</b>	<b>295.5</b>	<b>138</b>

### Service d'assistance personnelle

Clientèle	Nbre d'heures	Nbre de services
65 ans et plus	46	73
64 ans et moins	484.5	969
<b>Total</b>	<b>530.5</b>	<b>1 042</b>

***Dans le but de permettre la dispensation des services en aide à domicile, voici différentes tâches accomplies par le personnel de bureau :***

-  Accueil, étude des demandes de service;
-  Jumelage des clients avec les préposées (selon le secteur);
-  Évaluation du taux horaire (formulaire à compléter et renouvellement d'entente par la suite);
-  Prise des heures, vérification des dépôts et des horaires des préposées, tenue des feuilles clients;
-  Mise à jour des dossiers clients PRAO (réguliers, fond régional et suivis);
-  Rencontres, contact régulier et suivi avec les clients (es), préposées et intervenants (es) du CISSS;
-  Réseau de coopération des EESADS: 3 Midi-info et participation à 2 colloques;
-  Envoi de cartes de Noël pour tous les clients, partenaires et préposées;
-  Rencontre du regroupement EESAD-BSL (1)



11

-  Journée nationale des Préposées d'aide à domicile (25 mai 2022)
-  Production et envois de reçus pour fin d'impôt ;
-  Préparation des outils de travail aux préposées : calendrier de gestion des horaires (recherche du contenu, montage, assemblage et distribution), pochette d'accueil (montage et distribution), cartable (mise à jour et distribution) ;
-  Rencontres de préposées potentielles et nombreux envois de formulaires et d'envois d'offres de services, recrutement intensif par période ;
-  Organisation de formations RCR—EMSAD;
-  Changement des montants d'aide financière de la RAMQ, des taux clients et informations à la clientèle ;
-  Travaux et réclamation des mesures spéciales «Urgence sanitaire» (8% attribué aux préposées);

- ✎ Résidence Notre-Dame : Recrutement de personnel, mise en place et productions d'horaires, facturation, reddition de comptes, suivi régulier, 3 réunions du comité de liaison;
- ✎ Rencontre de l'équipe des préposées d'aide à domicile (formation, information, atelier d'échange) Novembre 2022 (51 participantes présentes)



12

## Gouvernance et vie associative

### ***Secteurs : Bénévolat et Entreprise d'économie sociale en aide à domicile***

Les activités du Centre ne pourraient être réalisées sans une saine gestion administrative. Voici certaines tâches que le personnel et les membres du Conseil d'administration ont dû effectuer:

- ✎ Réunions du Conseil d'administration ( 5 ), préparation, participation et suivi;
- ✎ Préparation du rapport d'activités et de l'assemblée générale annuelle (13 juin 2022)
- ✎ Demande de financement, reddition de compte, renseignements financiers :  
CISSS BSL (SOC), RAMQ, MADA et autres projets spéciaux;
- ✎ Préparation de la paie (26), remises gouvernementales (dépôt direct), relevés d'emploi, T4, suivi RVER, etc., tenue de livres et rapport mensuel, prévisions budgétaires (suivi), préparation et support pour vérification de fin d'année, suivi de placement à terme et négociation;
- ✎ Facturation pour divers services : aide à domicile (AVD, AVQ), téléphones sécurité, accompagnement transport et autres;
- ✎ Envoi par tranche de subvention aux comités locaux et évaluation de montants non-récurrent;

- 📁 Santé, Sécurité au travail ;
    - Formulaires CSST, contrôles et suivi de dossiers (6 dossiers en cours d'année)
    - DR Conseils – Plan de prévention actualisé et visite des lieux pour conformité
    - Réactivation du comité Santé et sécurité au travail (2 rencontres)
  - 📁 Gestion des ressources humaines : entrevues, recrutement et sélection de personnel (remplacement maladies, suivis, etc.);
  - 📁 Formation et perfectionnement : Formations en continu pour l'ensemble du personnel autant en virtuel qu'en présentiel dans le but d'acquérir de nouvelles connaissances ou habiletés en lien avec leurs fonctions;
    - Rencontre et suivi avec Centre d'études collégiales du Témiscouata pour offre de formation, Services Québec, demande de subvention et rapports
    - Travaux de francisation, Évaluation — Travaux 1 % commission des partenaires;
  - 📁 Suivi des obligations en lien avec l'équité salariale et travaux réguliers sur les échelles et augmentations salariales;
  - 📁 Gestion des plaintes et insatisfactions (bénévolat et aide à domicile);
  - 📁 Révision et suivi des barèmes établis pour l'accompagnement-transport, services d'aide à domicile;
  - 📁 Accueil des bénévoles, préposées et clientèle dans les locaux du Centre;
- 
- 📁 Suivi des fournitures : commandes (bureau, EPI, inventaire, ...)
  - 📁 La maison : Entretien général et suivi
  - 📁 Réunion d'échange : Personnel du bureau (octobre—mars)
  - 📁 Suivi des codes d'éthiques des bénévoles inscrits;
  - 📁 Vérification des antécédents de nouveaux bénévoles et employés (en continu)
  - 📁 Diverses tâches de secrétariat : mise en page de divers documents, correspondances, envois de cartes anniversaires aux préposées ou autres occasions, réponses à divers questionnaires, formulaires, sondages, rapports, (enquête statistique Canada, Commission des partenaires, mise à jour des entreprises, maintien de l'équité salariale , FCABQ, etc);
  - 📁 Renouvellement de divers équipements de bureau: Photocopieur, ordinateur, serveur.

Achat d'un logiciel de gestion des horaires MAYA, suivi avec technicien informatique;



14

## Comités et organismes membres



*Merci*



Comité Vieillir c'est la Vie de St-Honoré - Entraide Jaloise

Comité bénévole de St-Louis du Ha! Ha! - Groupe bénévole Dégelis

Entraide Fraternelle de Notre-Dame-du-Lac - Groupe bénévole de Cabano

Service d'entraide de Cabano - Comité bénévole de St-Eusèbe

