CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE Laviolette

Rapport d'activités **2017-2018**

Table des matières

Table des matières I

Liste des figures II

Liste des tableaux II

Mot de la Présidente du Conseil d'administration 1

Mot de la Directrice générale 2

Présentation du Centre 3

Mission et objets de la charte 4

Valeurs du Centre d'action bénévole Laviolette 5

Le territoire 6

Champ d'action 1 / Développement de l'action bénévole et communautaire 10

Promotion de l'action bénévole 11

Les réseaux sociaux 12

Répertoire des services et des ressources communautaires de Trois-Rivières 13

Semaine de l'action bénévole 14

Le Salon du livre 15

Soutien aux bénévoles 15

Les Rendez-vous annuels 15

Champ d'action 2 / Soutien à la communauté 16

Services aux individus 17

Fête de Noël 18

Sorties sociales de groupe 19

45e anniversaire de la Popote Sourire 20

10e anniversaire du service Lire et faire lire 21

Soutien aux organismes 22

Champ d'action 3 / Gouvernance et vie associative 26

Membres du conseil d'administration 28

Vie associative et démocratique 29

Gestion des ressources humaines 29

Équipe de travail 29

Accueil et orientation des bénévoles du Centre 31

Suivi et soutien dans l'action 31

Activités de reconnaissance et activités sociales 32

Le Centre c'est aussi 37

Liste des figures

Figure 1: Bénéficiaires par groupe d'âge et sexe 7
Figure 2: Bénévoles par groupe d'âge et sexe 7
Figure 3: Bénéficiaires inscrits à différents services de maintien à domicile 8
Figure 4: Bénévoles inscrits à des services autres que les services aux individus 8
Figure 5: Bénévoles inscrits aux différents services aux individus 9
Figure 7 : Organigramme du Centre 27
Figure 8 : Actions réalisées par service 34
Figure 9 : Nombre de repas livrés 34
Figure 10 : Personnes inscrites et non inscrites ayant reçu des services 35

Liste des tableaux

Tableau 1 : Outils promotionnels 11
Tableau 2: Publicités 12
Tableau 3 : Actions promotionnelles et de sensibilisation 13
Tableau 4 : Outils facilitant l'accessibilité et le déploiement de l'action bénévole 14
Tableau 5 : Activités de sensibilisation à l'action bénévole 14
Tableau 6 : Sensibilisation dans les écoles 14
Tableau 7 : Formations offertes aux bénévoles des organismes 15
Tableau 8 : Services offerts par le Centre d'action bénévole 17
Tableau 9 : Services d'accompagnement 17
Tableau 10 : Activités d'intégration sociale 18
Tableau 11 : Support alimentaire et vestimentaire 19
Tableau 12 : Support psychosocial 20
Tableau 13 : Formation, information, références 21
Tableau 14 : Soutien civique et technique 21
Tableau 15 : Dépannage et autres services 21
Tableau 16 : Démonstration de la communauté au Centre 22
Tableau 17 : Support technique / Affichage promotionnel 23
Tableau 18 : Consultations, analyse des besoins et projets d'actions concertés 24
Tableau 19 : Représentations 25
Tableau 20 : Rencontres des membres du Conseil d'administration 29
Tableau 21 : Adhésion à des regroupements locaux, régionaux et provinciaux 29
Tableau 22 : Formation pour le personnel du Centre 30
Tableau 23 : Rencontres de l'équipe de travail 30
Tableau 24 : Support bénévole à la permanence 31
Tableau 25 : Services d'accueil et d'orientation offerts par le CAB 31
Tableau 26 : Procédures d'intégration et de jumelage 31

Tableau 27 : Formations obligatoires des bénévoles 31
Tableau 28 : Rencontres de début de session 32
Tableau 29 : Rencontres de fin de session 32
Tableau 30 : Rencontres du suivi auprès des bénévoles 32
Tableau 31 : Comités de bénévoles des services 32
Tableau 32 : Activités de reconnaissance 32
Tableau 33 : Cartes de souhaits ou autres pour les bénévoles 33
Tableau 34 : Certificats, lettres de reconnaissance ou de références pour les bénévoles du Centre 33
Tableau 35 : Partenaires financiers 33
Tableau 36 : Liste des acronymes 36

Mot de la Présidente du Conseil d'administration

L'année 2017-2018 fut marquée par plusieurs changements. Entre autres le déménagement des locaux du CAB Laviolette dans un environnement beaucoup plus adapté à nos besoins ainsi que ceux de nos bénévoles et de nos bénéficiaires.

Le tout a été merveilleusement géré par la directrice générale, Madame Louise Germain, sans oublier la super équipe d'employées, Audrey, Andrée, Ghoscelyne, Chantal B, Élodie, Michelle, Geneviève, Thérèse et Chantal V.

MERCI à vous toutes en mon nom personnel ainsi qu'au nom de tous les membres du CA.

En prenant connaissance du rapport d'activités, vous pourrez juger de l'intensité des efforts déployés en cours d'année et des réussites découlant de ces efforts.

Les objectifs sont bien atteints et même au-delà de ce que nous pensions. Nous en sommes très fiers. Soyez assurés que nous faisons tout ce qui est en notre capacité pour satisfaire vos besoins et vous donner le plus d'informations possible.

Je tenais à vous dire que c'est tous les jours que nous sommes reconnaissants de votre contribution comme bénévole. Que ce soit pour la popote, le maintien à domicile, à l'accueil… vous êtes dans nos pensées quotidiennement.

Félicitations et merci à mes collègues du conseil d'administration pour leur collaboration, leur soutien et pour le travail réalisé durant l'année 2017-2018.

Je vous souhaite à chacune et chacun d'entre vous, de très bons moments pendant la période estivale.

France Marquis
Présidente

Mot de la directrice générale

Un vent de renouveau se fait sentir au Centre... et avec lui le sentiment d'avoir réussi une année si merveilleuse et riche en évènements !

En 2017, vous nous avez accompagnés dans cette quête d'accroître l'accessibilité aux divers services offerts, de modeler des espaces de travail davantage conviviaux, de restructurer les postes de travail, de s'adapter à la réalité présente.

Merci à vous de croire en nous !
Digne d'un récit fragmenté, ciselé, l'histoire de votre CAB se poursuit davantage ancrée pour servir et prendre soin de la communauté. Déménager, se moderniser afin de se mettre en valeur et mieux se reconnecter, résument en quelques mots magiques toute l'année de changements que nous venons de traverser !

Une traversée inspirante face à l'avenir, parfois à la rame, d'autres moments quasi à la nage, nous avons vogué ensemble vers le renouveau.
Maintenant à quai, bien branchés nous poursuivons notre mission basée sur l'offre de services, le recrutement et la promotion de l'action bénévole.

Merci de faire équipe avec nous !
D'autres changements sont en cours afin d'être davantage « équipés » pour garder l'équilibre, offrir différemment tout en cultivant des relations harmonieuses.

Accroître, aider, réduire, centraliser, sont les verbes d'action conjugués.
Inclusion, modernisation, force collective, être humain, les mots-clés qui nous guident.

Nous sommes particulièrement heureux de partager avec vous notre rapport d'activités qui témoigne de tout le travail-terrain accompli par les bénévoles, l'équipe de travail, les membres du conseil d'administration sans qui nous ne pourrions offrir les services.

L'histoire d'un Centre d'action bénévole, c'est aussi tous les partenariats créés, les collaborations tissées en cours d'année, la force du milieu, les bailleurs de fonds, les médias régionaux, en bref tous ces gens qui croient en nous.

Encore merci à vous tous et toutes de nous accorder votre confiance !

Louise B. Germain

Louise Germain, directrice générale CAB Laviolette

« C'est une grande force que de savoir retirer le maximum de tout, de projeter la magie où elle n'est pas et de faire beaucoup avec peu. »

Présentation du Centre

Mis sur pied en 1970, le Centre d'action bénévole Laviolette (CAB) est un organisme à but non lucratif dont la mission est de promouvoir l'action bénévole afin de stimuler la promotion, la reconnaissance et le développement des différentes pratiques de l'action bénévole au sein de la collectivité.

Détenteur de formations diverses visant à soutenir le travail des organismes et des bénévoles, le CAB Laviolette accorde une large part aux activités de sensibilisation et de promotion de l'action bénévole auprès des aînés et des jeunes.
Notre mandat est de venir en aide aux personnes démunies, ainsi qu'aux gens ayant des besoins particuliers, de nature temporaire ou permanente. Le maintien à domicile des aînés est l'un des objectifs principaux, la clientèle étant majoritairement composée de personnes âgées et ce, pour l'ensemble du territoire du Grand-Trois-Rivières.

Partant du principe que toutes les personnes sont égales quels que soient l'âge, le sexe, la race, la condition économique, le statut social, la religion ou l'orientation sexuelle, le bénéficiaire a droit au respect et à l'intégrité en tout temps.

Le Centre d'action bénévole Laviolette et les personnes qui s'y associent adoptent une attitude de non jugement à l'égard des personnes dans le besoin.
Les bénéficiaires ne sont d'aucune manière redevables à qui que ce soit pour les services qu'ils reçoivent du Centre.

L'action gratuite et bénévole est une composante essentielle d'une société saine.
Le Centre d'action bénévole et les personnes qui s'y associent adoptent une attitude de neutralité concernant toute action et orientation religieuse, politique et sociale.
L'action bénévole se distingue des autres types d'actions par le caractère gratuit et libre des gestes posés.

Pour les centres d'action bénévole, l'action bénévole est le moyen privilégié qui permet de favoriser le développement personnel et social, en vue d'accroître la présence d'une conscience sociale pour la prise en charge du milieu par le milieu.
Le volet jeunesse s'inscrit dans une suite logique d'inclusion des jeunes de niveau primaire, ces bâtisseurs de demain. Deux de nos services y sont consacrés :
Courrier des jeunes et Lire et faire lire

Mission et objets de la charte

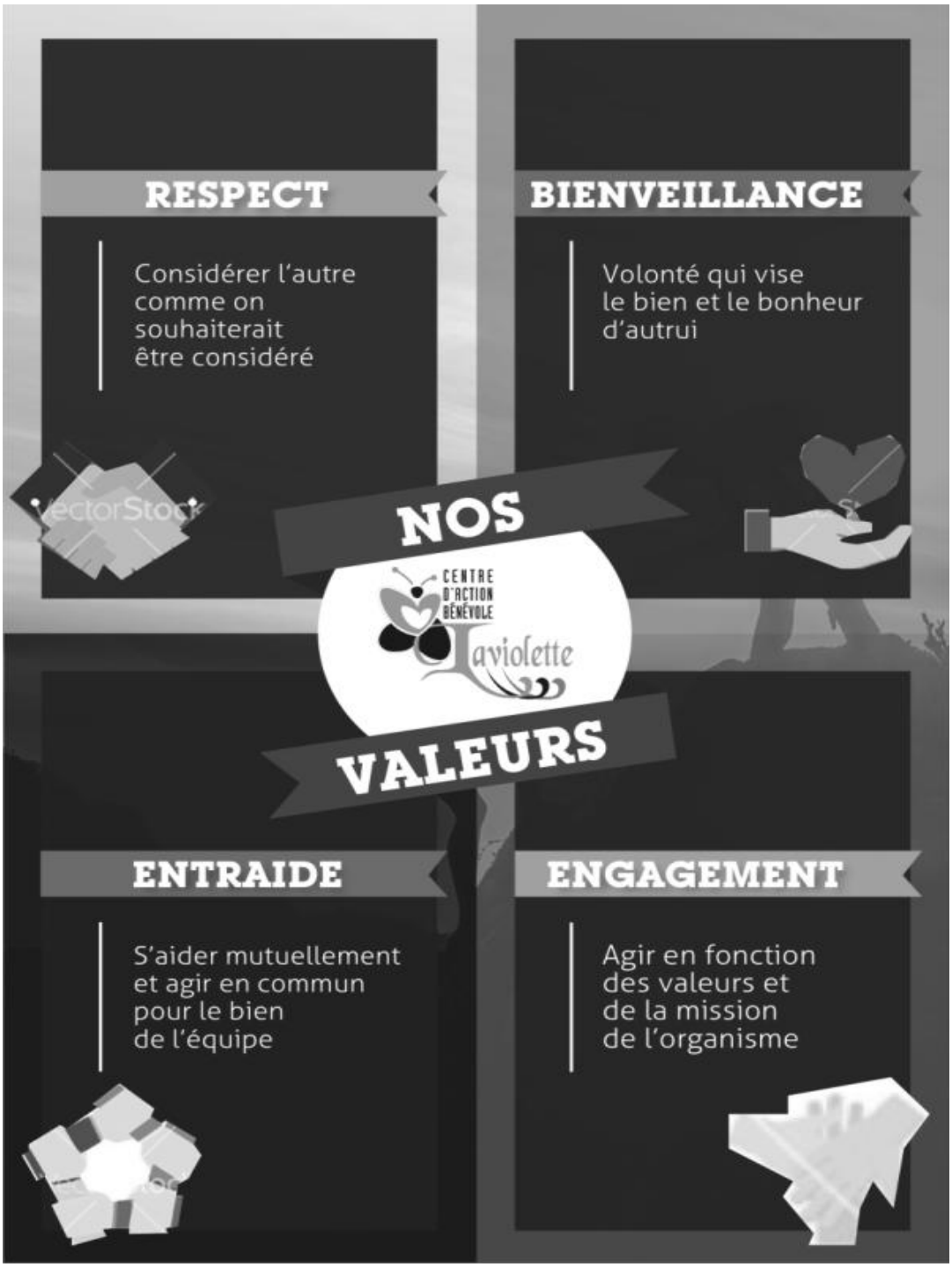
Mission:

- La mission du Centre d'action bénévole Laviolette est de promouvoir l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine et répondre à des besoins spécifiques du milieu par l'action bénévole.
- Sa philosophie d'action est d'encourager l'épanouissement du bénévole en respectant ses compétences et en favorisant le développement de ses capacités à travers son implication. Les actions posées par les bénévoles du Centre ont une répercussion significative sur la vie de la communauté. Elles répondent à des besoins essentiels, améliorent les conditions de vie et jouent un rôle important sur l'environnement social.

Objets de la charte:

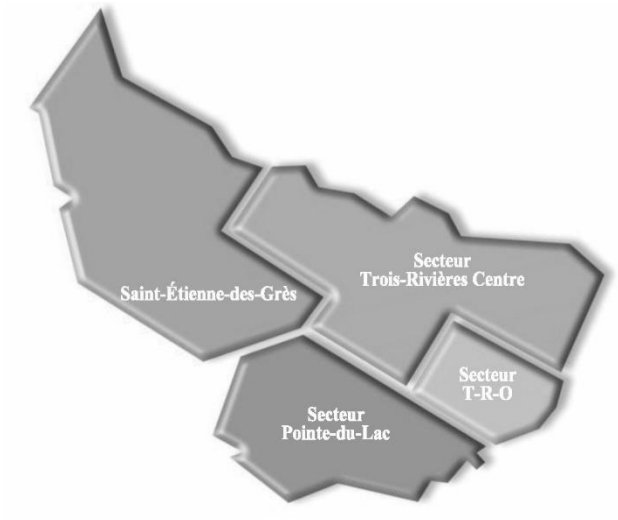
- Assurer la promotion et le développement de l'action bénévole par le recrutement, l'orientation, la formation, la gestion démocratique des bénévoles et la concertation avec les partenaires.
- Assurer l'offre et le développement des différents services et activités par le biais de l'action bénévole, afin d'améliorer la qualité de vie et le mieux-être de la communauté.
- Offrir un soutien aux organismes du milieu en développant et en maintenant à jour des outils d'information et de formation, de l'aide au recrutement de bénévoles et du référencement.
- Recevoir, administrer et gérer des fonds provenant de sources privées et publiques pour des fins de bien-être et d'assistance.

Valeurs du Centre d'action bénévole Laviolette



Le territoire

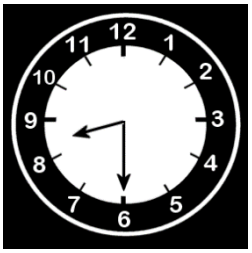
Le territoire desservi par le Centre d'action bénévole Laviolette regroupe les secteurs Centre, Nord et Ouest du grand Trois-Rivières, incluant Pointe-du-Lac.
Nous couvrons également le territoire de Saint-Étienne-des-Grès. Malgré le fait qu'il n'y ait pas d'équipe spécifique de bénévoles dans ce secteur, nous tentons de répondre le plus adéquatement possible aux demandes qui nous sont acheminées.



POPULATION APPROXIMATIVE DES QUATRE SECTEURS COUVERTS : 140013
(Saint-Étienne-des-Grès + 65% du territoire trifluvien)

Nos heures d'ouverture et coordonnées
Du lundi au vendredi,
8 h 30 à 12 h et 13 h 30 à 16 h 30

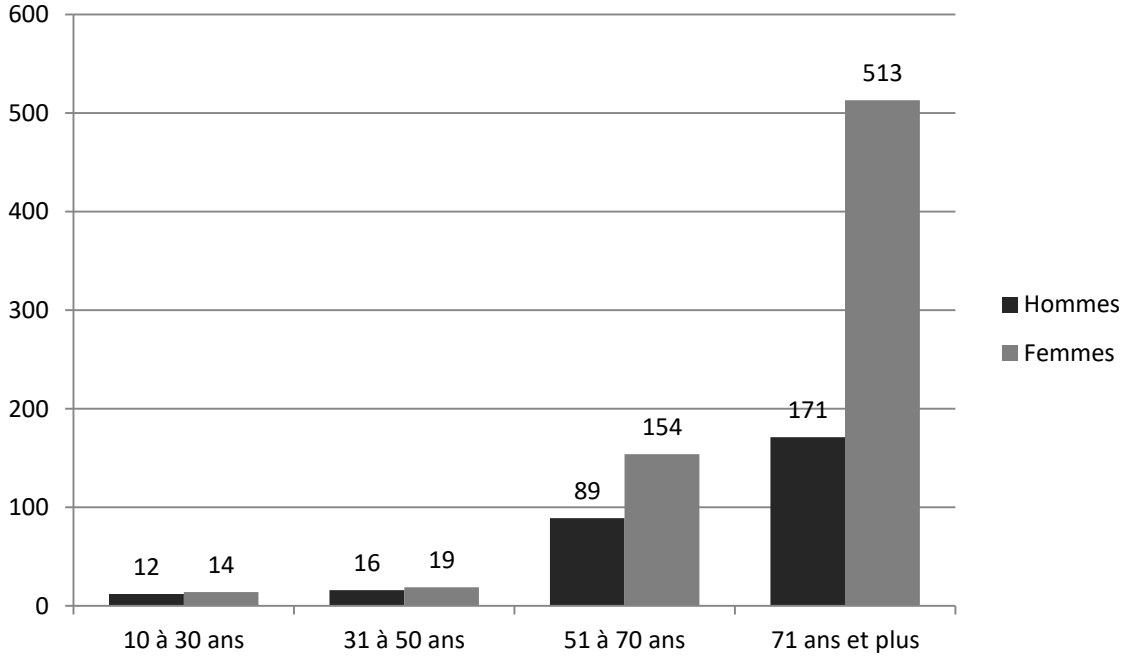
L'horaire d'été est du lundi au jeudi inclusivement.



Où nous trouver?

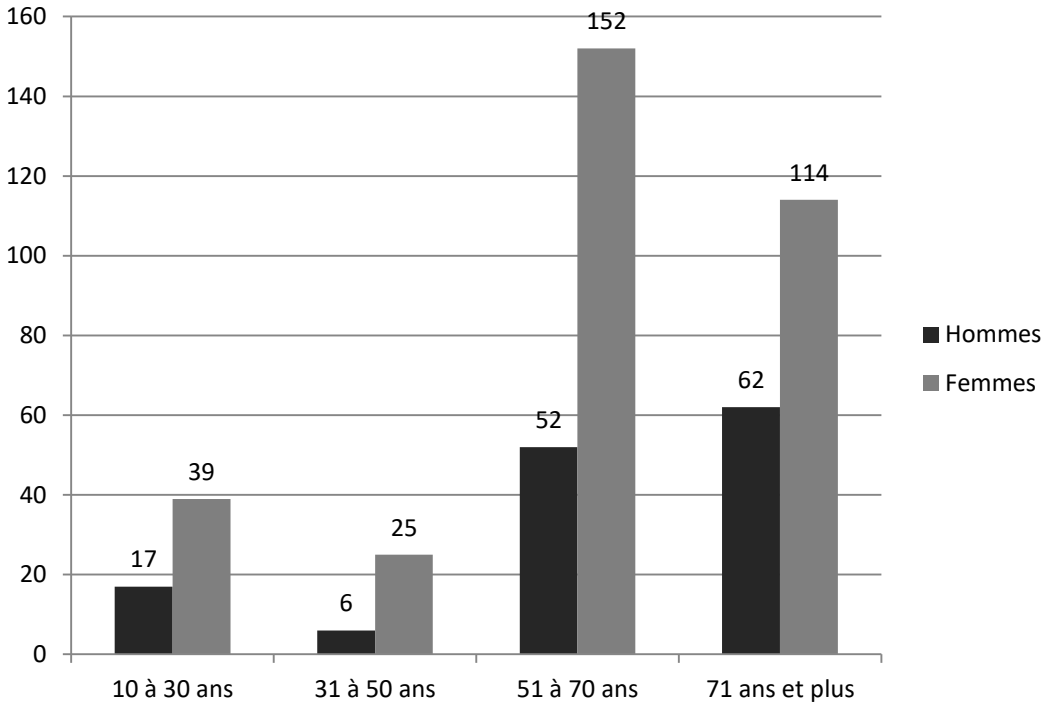
929, rue du Père-Daniel
Trois-Rivières, Québec, G9A 2W9
Téléphone : 819-378-6050
Télécopieur : 819-378-2312
Courriel : info@cablaviolette.org
Internet : www.cablaviolette.org

Figure 1: Bénéficiaires par groupes d'âge et de sexe



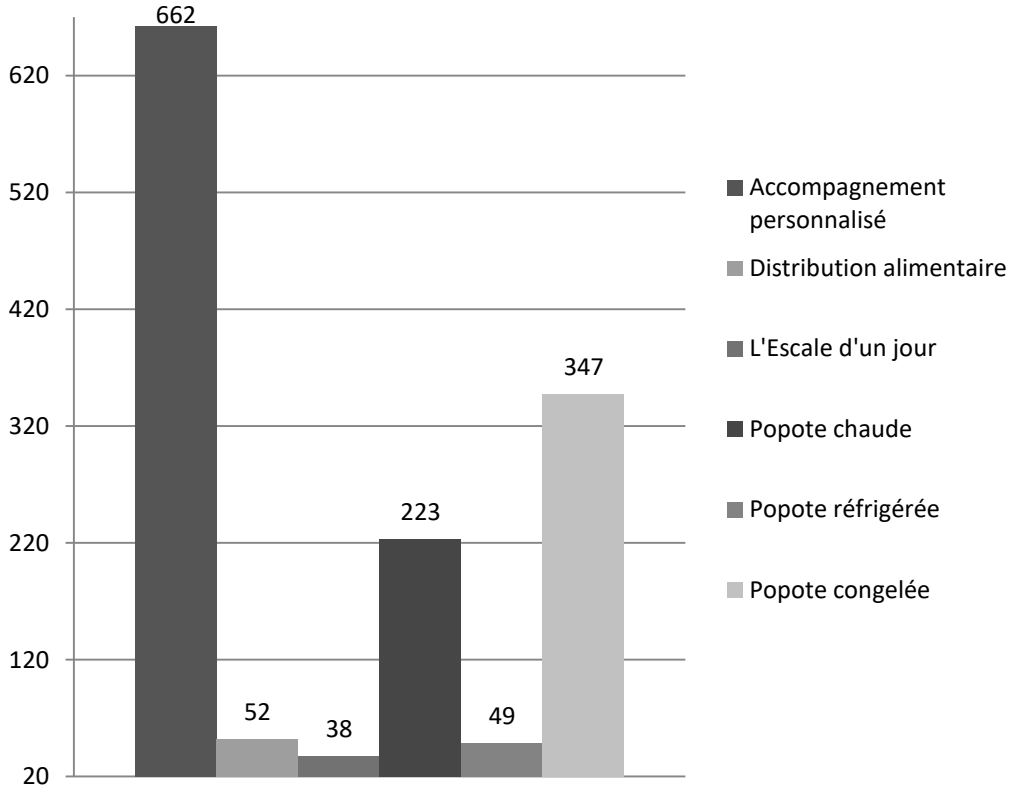
Prendre note, que 23 bénéficiaires sont inscrits sans leur date de naissance.

Figure 2: Bénévoles par groupes d'âge et de sexe



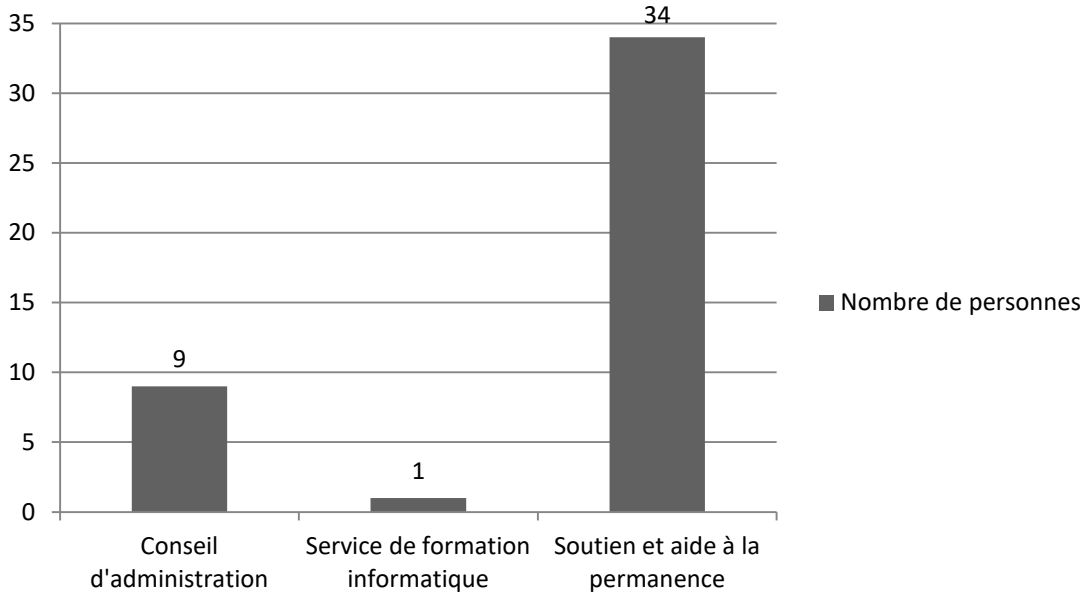
Prendre note, que 2 bénévoles sont inscrits sans leur date de naissance.

Figure 3: Bénéficiaires inscrits à différents services de maintien à domicile



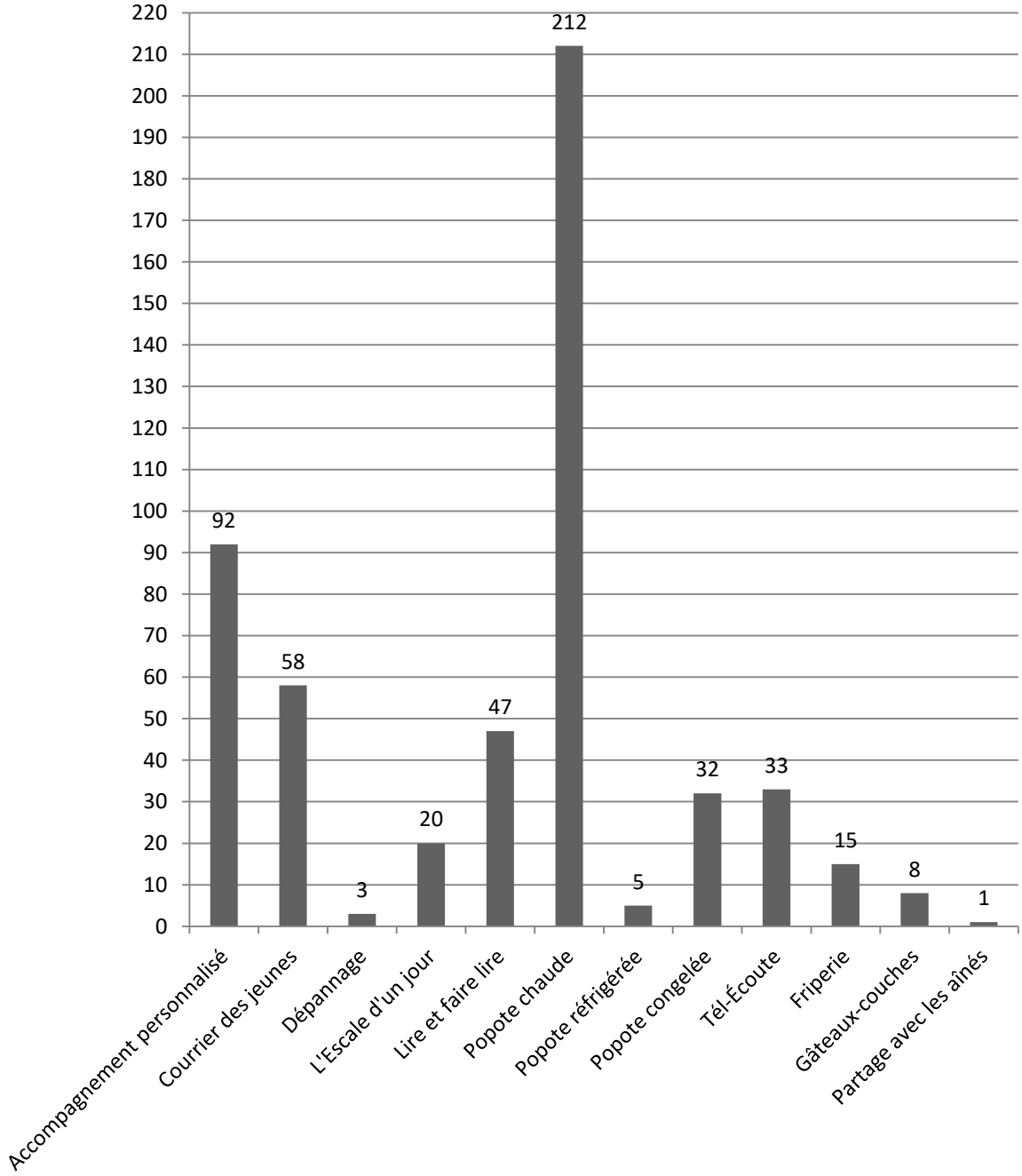
Prendre note qu'il y a des bénéficiaires qui utilisent plus d'un service.

Figure 4: Bénévoles inscrits à des services autres que les services aux individus



Prendre note qu'il y a plusieurs personnes qui sont bénévoles à plus d'un service.

Figure 5: Bénévoles inscrits aux différents services aux individus



Prendre note qu'il y a plusieurs personnes qui sont bénévoles à plus d'un service.

Champ d'action 1 / 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.

Chaque action de ce champ doit toucher les bénévoles de la communauté et non pas uniquement ceux à l'intérieur du Centre d'action bénévole Laviolette.

À ce titre, le Centre réalise les activités suivantes :

Promotion de l'action bénévole :

- Organisation, participation et/ou soutien à des activités de reconnaissance pour les bénévoles de la communauté;
- Organisation, participation et/ou soutien à des activités pour souligner la journée internationale des bénévoles et la semaine de l'action bénévole;
- Soutien à la diffusion de prix de reconnaissance de l'action bénévole;
- Soutien à la réalisation d'études, de recherches ou de sondages sur l'action bénévole.

Soutien aux bénévoles :

- Création et/ou diffusion de formations visant à soutenir les bénévoles dans leurs actions;
- Création et/ou diffusion d'outils visant à offrir du support aux bénévoles dans leur organisme;
- Création et/ou diffusion d'outils visant à faciliter l'accessibilité et le déploiement de l'action bénévole.

Promotion de l'action bénévole

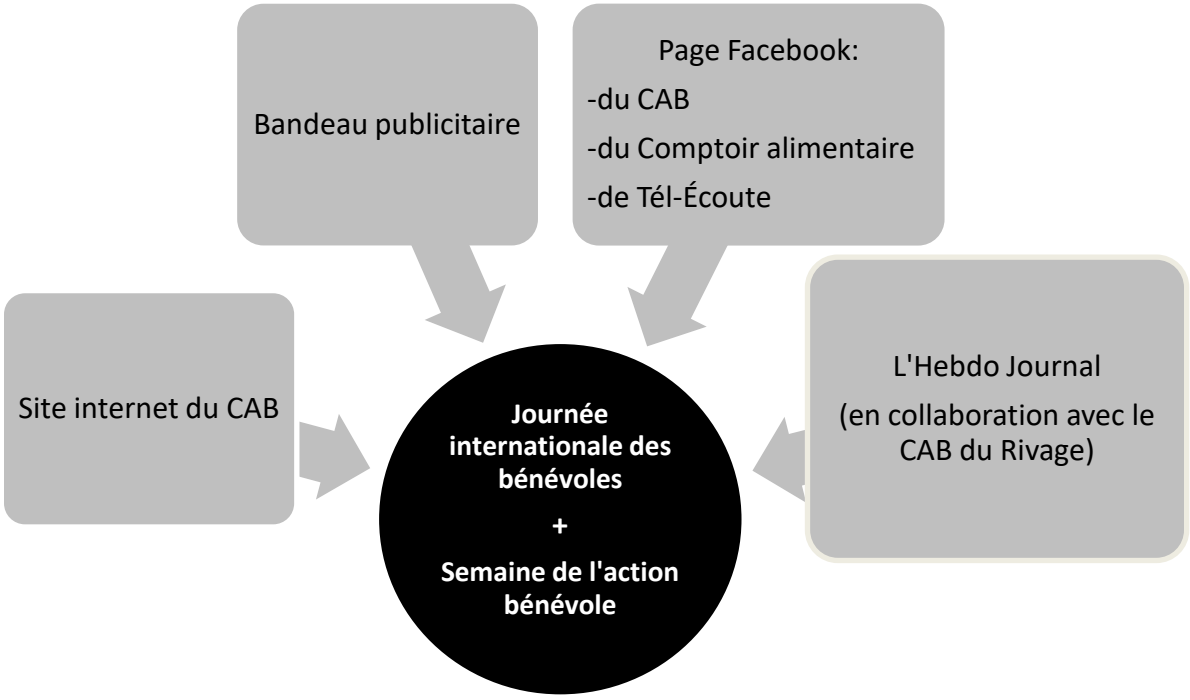


Tableau 1 : Outils promotionnels

Affichettes (UQTR)
Annonces (sites de partenaires)
Association des cardiaques de la Mauricie
Association des malentendants de la Mauricie
Bandeau promotionnel (Collège Laflèche)
CAB du Rivage
CIUSSS MCQ
Dépliants du CAB
École secondaire des Pionniers
Entrevues radiophoniques
L'Écho bénévole (Bulletin pour les bénévoles)
Objets promotionnels (SAB 2017)
Pages Facebook (Zoom sur le CAB, etc.)
Site Internet
Textes d'opinion (journaux)
Travailleurs de rue

Description	Quantité
Dépliants promotionnels ou autres objets distribués sur le territoire	2228
Publications diverses diffusées	144

Les réseaux sociaux

76913 visionnements sur Facebook

On ne peut plus le nier, les réseaux sociaux sont devenus des outils incontournables pour toutes les organisations qui veulent communiquer avec la population et leur clientèle. Le Centre se doit d'aller de l'avant avec les moyens de communication de l'heure.

Nos pages Facebook et notre tout nouveau site web. www.cablaviolette.org sont des moyens de communication afin de diffuser l'information tant à nos bénévoles et bénéficiaires qu'aux autres organismes.

Tableau 2 : Publicités

Publicités écrites	Nombre de parutions	Télévision / Radio	Nombre de parutions	Médias et réseaux sociaux	Nombre de parutions
Agenda/ Collège Laflèche	2	CKBN FM 980,5 / Bécancour	9	Courriel CDC Tout le monde	11
Bulletin communautaire des premiers quartiers	13	Radio-Canada Mauricie	2	Mémo de la Corpo / CDC Trois-Rivières	2
Bulletin de l'AREQ	4	Radio Espace entre Aidant (CAB de St-Hyacinthe)	1	NousTV	3
L'écho Bénévole (journal des bénévoles)	2	Télé communautaire / TVCogeco	1	Page Facebook du Centre	294
L'Écho de Trois-Rivières	1	TVA Mauricie	1	Page Facebook du Comptoir alimentaire de Pointe-du-Lac	Non comptabilisé
Le Franlageois (revue municipale)	12			Page Facebook de Tél-Écoute	Non comptabilisé
Le Nouvelliste	42			Site internet du CAB	Non comptabilisé
L'Hebdo Journal	12			TC Média Nouvelles	1
Programmation / Centre Multi-Plus	2				
Semainiers paroissiaux	25				

Tableau 3 : Actions promotionnelles et de sensibilisation

Présentation des services	▪ **CIUSSS MCQ** ▪ **Résidences des HLM**
Kiosques d'information	▪ École secondaire des Pionniers ▪ Salon du livre ▪ Salon des aidants et aînés ▪ UQTR
Sensibilisation dans les établissements scolaires	▪ Courrier des jeunes ▪ Lire et faire lire ▪ UQTR
Rencontres informatives sur l'action bénévole	▪ Centre Multi-Plus ▪ La Maison de quartier St-Philippe
Repas livrés par des membres du conseil d'administration et un membre du personnel	▪ Médias locaux
	Repas livrés aux médias locaux

<u>Répertoire des services et des ressources communautaires de Trois-Rivières</u>

528 inscriptions
- 296 organismes communautaires
- 232 organismes publics

10 répertoires vendus jusqu'au mois de novembre 2017

Prenant le virage vert, le Centre n'offre plus le bottin des ressources en version papier. Il est désormais disponible à partir de notre site web.

Tableau 4 : Outils facilitant l'accessibilité et le déploiement de l'action bénévole

Activités	Actions réalisées	Bénévoles	Heures bénévoles
L'Echo bénévole (Journal des bénévoles)	2	0	0
Mise à jour du répertoire	1	1	15,5

Tableau 5 : Activités de sensibilisation à l'action bénévole

Actions réalisées	Personnes rencontrées
3	126

Tableau 6 : Sensibilisation dans les écoles

Activité	Personnes contactées	Actions réalisées
Enseignants et directions d'écoles Courrier des jeunes	5	5

<u>Semaine de l'action bénévole</u>

C'est sous le thème « Bénévoles, créateurs de richesses » qu'a eu lieu la Semaine de l'action bénévole 2017.

Le Centre a souligné ce moment important de l'année en invitant les bénévoles à un souper. Lors de cette rencontre, un hommage a été rendu pour toutes les actions bénévoles posées durant les dernières années. Soulignons que parmi les personnes honorées, deux créatrices de richesses, Mesdames Denise Parent et Simone Charbonneau fêtaient 45 ans d'implication au CAB Laviolette. Durant la soirée, les gens présents ont eu droit à une conférence de la colorée Sœur Angèle.

Merci à tous les bénévoles, qui en plus d'être des créateurs de richesses, sont des créateurs de… BONHEUR!

Le Salon du livre

Le 30e anniversaire du Salon du livre de Trois-Rivières, le 10e anniversaire du service Lire et faire lire au Centre, assortis de la présidence du Salon par Alexandre Jardin, cofondateur du service, voilà tous les ingrédients réunis pour faire de ce Salon une réussite.

De plus, les dirigeantes de l'Association nationale ont partagé le kiosque LFL avec des bénévoles du CAB Laviolette ainsi que la responsable du service au CAB de Shawinigan.

Un « quatre jours merveilleux » où conférence, table ronde, émission de radio en direct, lectures offertes aux petits comme aux grands, ont diffusé les mots magiques *Il était une fois*.

Soutien aux bénévoles

Tableau 7 : Formations offertes aux bénévoles des organismes

Actions réalisées	Bénévoles	Heures bénévoles
2	25	75

Les Rendez-vous annuels

C'est sous le thème « Tous pour un, un PLUS pour tous » que Les Rendez-vous annuels PRÉSÂGES, en collaboration avec le Centre, ont offert aux participants de prendre un temps d'arrêt pour mieux saisir les multiples facettes et bienfaits de la participation sociale des aînés.

Champ d'action 2 / 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 :

Services aux individus :

- Participation à des activités ou à des actions permettant de se concerter et de connaître les besoins existants de la communauté;
- Soutien ou réalisation de services directs répondant aux besoins exprimés par la communauté;
- Service de référence et/ou d'accompagnement vers les ressources du milieu.

Soutien aux organismes :

- Organisation, participation et/ou soutien à des concertations afin d'identifier les besoins des organisations de la communauté;
- Soutien ou réalisation de formations adaptées à la gestion d'organisation sans but lucratif œuvrant avec des bénévoles;
- Aide et soutien technique aux organisations pour les informer des ressources du milieu et favoriser leur accès;
- Accueil et orientation des bénévoles vers les organisations du milieu;
- Application et diffusion des bonnes pratiques en matière de gestion responsable des bénévoles.

Services aux individus

Tableau 8 : Services offerts par le Centre d'action bénévole

Services d'accompagnement	Activités d'intégration sociale	Support alimentaire et vestimentaire	Support psychosocial
Rendez-vous médicaux	L'Escale d'un jour	Popote roulante chaude	Courrier des jeunes
Courses, épicerie, coiffeuse, comptable…	Fête de Noël	Popote roulante réfrigérée	Lire et faire lire
Accompagnements à la marche	Sorties sociales de groupe	Popote roulante congelée	Lecture à domicile
Visites à une tierce personne		Comptoir alimentaire de Pointe-du-Lac	Visites à domicile
		Friperie La Petite maison verte	Sorties sociales individuelles
			Tél-Écoute
			Visites aux aînés dans les résidences

Suite des services offerts par le Centre d'action bénévole

Formation, information, références	**Soutien civique et technique**	**Dépannage et autres services**
Évaluations à domicile pour les services de maintien à domicile	Tri de courrier, aide à la rédaction de formulaires et correspondance	Gâteaux-couches
		Aide et soutien en situation particulière

Tableau 9 : Services d'accompagnement

Activités	**Bénéficiaires**	**Actions réalisées**	**Bénévoles**	**Heures bénévoles**
Rendez-vous médicaux Reg. : en ville Ext. : à l'extérieur	306	Rég. : 663 Ext. : 26	855 présences pour 92 bénévoles	1989 130
Courses, épicerie, institution financière, coiffeuse, pharmacie…		158		474
Accompagnements à la marche Accompagner dans le but d'assurer leur sécurité et de les encourager à garder leur autonomie.		5		5
Visites à une tierce personne (conjoint-conjointe)		3		3

Tableau 10 : Activités d'intégration sociale

Activités	Actions réalisées	Bénéficiaires	Bénévoles	Heures bénévoles
Escale d'un jour Rencontre hebdomadaire dans le but de briser l'isolement social des bénéficiaires et de promouvoir leur santé et bien-être.	22	228 présences 38 bénéficiaires	134 présences 20 bénévoles	1320
Fête de Noël Pour les bénéficiaires des services de maintien à domicile, afin de leur offrir un temps de festivité.	1	130	59	236
Sorties sociales de groupe Visites d'endroits spécifiques dans le but de briser l'isolement…	**Activités**	**Bénéficiaires**	**Bénévoles**	**Heures bénévoles**
	Visite au Sanctuaire Notre-Dame-du-Cap	17	9	40,5
	Visite à St-Élie-de-Caxton	11	7	28
	Dîner au restaurant Maman Fournier	13	5	20
	Spectacle de Noël à la salle J-A Thompson	7	5	22,5

<u>Fête de Noël</u>

Encore cette année, le Centre a offert une fête de Noël pour les bénéficiaires de ses services de maintien à domicile grâce à une subvention du Fonds d'aide Bingo. Sous la forme d'un après-midi festif, animateur, chanteuse, Père Noël et lutins furent au rendez-vous. Durant l'évènement, les bénéficiaires ont pu se régaler de desserts traditionnels du temps des Fêtes cuisinés avec amour par des bénévoles du Centre.

De plus, nous avons eu l'occasion de mettre en place un mini-marché de Noël, grâce aux membres du Service d'intégration au travail (S.I.T.) qui sont venus vendre leurs confections (vitrail, chocolats, savons et cartes de Noël). Une nouveauté qui a su plaire aux nombreux participants!

Sorties sociales de groupe

Ayant pour but de briser l'isolement chez les ainés, ce tout nouveau service a été créé en collaboration entre l'équipe du maintien à domicile et des bénévoles. Parmi les activités offertes cette année : une sortie au Sanctuaire, une visite à St-Élie-de-Caxton, un dîner au restaurant où ont été réalisés les centres de table pour la fête de Noël et la possibilité d'assister au spectacle Et si on chantait Noël à la salle J-A Thompson. Une belle réussite qui a permis de tisser des liens entre les participants.

Tableau 11 : Support alimentaire et vestimentaire

Activités	Bénéficiaires	Actions réalisées	Bénévoles	Heures bénévoles
Popote roulante chaude Service de repas équilibrés préparés et livrés chez le bénéficiaire par des bénévoles.	192	434 livraisons pour 7603 repas	212 bénévoles	14461
Popote roulante réfrigérée	37	16 livraisons pour 617 repas	5 bénévoles	56
Popote roulante congelée	227	158 livraisons pour 19352 repas	10 bénévoles	560
Comptoir alimentaire de Pointe-du-Lac Denrées distribuées aux familles démunies, une fois par semaine. Les denrées sont fournies par Moisson Mauricie /CDQ.	423 présences pour 41 familles	46	114 présences pour 12 bénévoles	1634
Friperie La Petite Maison Verte Possibilité de faire des achats à prix modique de vêtements et divers articles usagés que l'on reçoit de la population.	1356 clients 43 jours d'ouverture	117 incluant 43 jours d'ouverture	134 présences 13 bénévoles	2016
Vente d'été Friperie La Petite Maison Verte	168 clients	1	18	441 Préparation et vente

<u>45e anniversaire de la Popote Sourire</u>

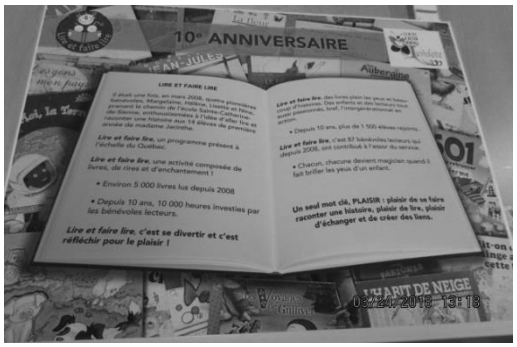
C'est avec reconnaissance que le Centre d'action bénévole Laviolette a souligné les 45 ans d'existence de la Popote roulante Sourire.
Pour l'occasion, le CAB avait convié les bénévoles de cette popote pour un souper afin de les remercier de leur engagement.
Une photo souvenir a été remise à Mme Denise Parent, bénévole depuis 45 ans à cette popote.
L'animation de cette rencontre a été confiée à M. Claude Bolduc.

Tableau 12 : Support psychosocial

Activités	Bénéficiaires	Actions réalisées	Bénévoles	Heures bénévoles
Courrier des jeunes Échange de lettres entre des élèves du primaire et une équipe de bénévoles.	2526 lettres	16	424 présences pour 57 bénévoles	994
Lire et faire lire Activité ludique et intergénérationnelle visant à offrir à des enfants de 4 à 8 ans, en milieu scolaire, le plaisir de la lecture.	528 périodes 147 enfants	434	164 présences pour 33 bénévoles	794
Lecture à domicile Activité de lecture offerte à des gens en perte d'autonomie.	7	7	Inclus dans le tableau 9	21
Visites à domicile Visites offertes à des personnes en perte d'autonomie afin de briser leur isolement.	226	226		226

Tél-Écoute Service d'écoute téléphonique et de référence offerts aux personnes qui ressentent le besoin de parler en toute confidentialité et anonymat.	2145 appels	303	363 présences pour 33 bénévoles	1400
Visite aux aînés dans les résidences Visites faites juste avant Noël, aux aînés des résidences du secteur Pointe-du-Lac.	98	4 résidences	1	3,5

<u>10e anniversaire du service Lire et faire lire</u>



Un comité organisateur s'est réuni, des sous-comités se sont formés, une affiche a vu le jour, un feuillet explicatif fut rédigé, une entrevue, des photos, un article dans l'Hebdo Journal … grâce à des bénévoles axés sur la tâche pour célébrer le 10e anniversaire de ce service mis en place en mars 2008.

« Là où les mots rejoignent la passion du partage se trouvent des bénévoles lecteurs ».

Tableau 13 : Formations, informations, références

Activité	Bénéficiaires évalués	Inscriptions sans évaluation
Évaluations à domicile Évaluations faites chez les nouveaux bénéficiaires des services de maintien à domicile afin de mieux voir leurs besoins et leur expliquer nos services.	110 102 acceptés	276

Tableau 14 : Soutien civique et technique

Activité	Bénéficiaires	Actions réalisées	Bénévoles	Heures bénévoles
Tri de courrier, aide à la rédaction de formulaires et correspondance (OMH) Aider les personnes en perte d'autonomie ou non scolarisées à trier leur courrier, remplir des formulaires ou rédiger des lettres.	4	2	Inclus dans le tableau 9	3

Tableau 15 : Dépannage et autres services

Activité	Bénéficiaires	Actions réalisées
Gâteaux-couches Remettre aux parents d'un nouveau-né, un	12 familles	2

gâteau fait avec des couches.		

Soutien aux organismes

Tableau 16 : Démonstration de la communauté au Centre

1	Correspond à	Ressources humaines bénévoles
2	Correspond à	Ressources matérielles
3	Correspond à	Ressources financières
4	Correspond à	Références de ressources provenant d'autres organisations
5	Correspond à	Réseau de distribution de matériel promotionnel
6	Correspond à	Reconnaissance par un autre organisme à nos bénévoles
7	Correspond à	Cadeaux à faire tirer

Organismes	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Atelier de vitrail Charmille SIT Mauricie	✔	✔					
Bénévoles du Centre							✔
Centre d'éducation populaire		✔					
Chevaliers de Colomb, secteur Pointe-du-Lac			✔				
CIUSSS MCQ					✔		
COOP de santé et solidarité de Pointe-du-Lac		✔					
Desjardins Jean XXIII							✔
École secondaire des Pionniers (étudiants)	✔						
Festival Western de St-Tite							✔
FestiVoix de Trois-Rivières							✔
Fonction publique fédérale	✔	✔					
Fournitures de bureau Denis							✔
Grand Prix de Trois-Rivières							✔
IGA Marché Raynald Giguère		✔					✔
Industrielle Alliance	✔	✔					
Institut Zénitude							✔
Le Nouvelliste	✔						
MODOC			✔				
Moisson Mauricie / CDQ	✔	✔		✔			
Multi-plus							✔
Musée Boréalis							✔
Musée des Ursulines							✔
Musée Québécois de la culture populaire		✔					✔
Pavillon St-Arnaud							✔
Restaurant AQUA							✔
Restaurant Grec							✔
Restaurant Mondo							✔
Restaurant Scores							✔
Richard Côté traiteur		✔					
Saint-Vincent-de-Paul, secteur Pointe-du-Lac			✔				

Salle J.-Antonio-Thompson							✔
Sœur Angèle							✔
Théâtre du CÉGEP de Trois-Rivières							✔
Ville de Trois-Rivières		✔				✔	✔

Quelques employés de la fonction publique fédérale sont venus cuisiner des desserts avec leurs familles.
Ils ont préparé des bouchées pour la Fête de Noël des bénéficiaires de nos services.
Cette collaboration a été organisée par Centraide Mauricie.

Jérémy Vézina, Charles Gagnon et Mathis Magny ont représenté le CAB Laviolette à la 2e édition du Salon des organismes communautaires et humanitaires à l'école secondaire Des Pionniers!

Les participants l'Atelier de vitrail Charmille SIT Mauricie sont venus vendre leurs confections (vitrail, chocolats, savons et cartes de Noël).

Des desserts pour les bénéficiaires de la popote roulante ont été cuisinés par un groupe de l'Industrielle alliance.
Une douce pensée pour la fête des mères!

Tableau 17 : Support technique / Affichage promotionnel

Accalmie	Intergénérations Québec
AQDR	La Fenêtre Centre d'immersion aux arts
Artisans bénévoles de la Paix	La Lanterne
Association de la Fibromyalgie de la Mauricie	La p'tite brûlerie
Association des cardiaques de la Mauricie	L'APPUI Mauricie

Atelier Action Jeunesse	Le FAR
Autisme Mauricie	Le Traversier
CAB du Rivage	Les petits frères
CALACS	Maison de jeunes le Transit
CDC Trois-Rivières	Maison de la famille de Trois-Rivières
CDEC Trois-Rivières	Maison de quartier St-Philippe
Centre communautaire Jean-Noël Trudel	Maison des aînés de Lévis
Centre d'éducation populaire de Pointe-du-Lac	Maison des familles Chemin du Roy
Centre ressources naissance	Maternaide
CIBES	MDJ Action Jeunesse
CIUSSS	Mouvement Santé mentale Québec
Comité de solidarité	MRC Maskinongé
Communicasigne	Musée des Ursulines
COMSEP	Parents partenaires inc.
Coup de main Mauricie	Présâges
Démarche des premiers quartiers	Projet changement centre communautaire pour ainés
Économie sociale Mauricie	Regroupement des aidants naturels
Emphase Mauricie	Réseau de l'action bénévole du Québec
Éphémère	ROBSM
Espace Mauricie	SANA Trois-Rivières
F3RDD	Sanctuaire Notre-Dame-Du-Cap
FCEM	Service Canada
Fondation du Centre le Havre	Service d'Intégration à l'emploi Radisson
Fondation RSTR	Sidaction Mauricie
Fondation TCC	Société Canadienne de la Sclérose en plaques
Gris Mauricie- Centre-du-Québec	Société d'habitation du Québec
Hépatites Ressources	Table de concertation Abus auprès des ainés
INCA-Québec	TN CDC

Tableau 18 : Consultations, analyse des besoins et projets d'action concertés

Association des personnes malentendantes
Bibliothèque de Trois-Rivières
CAB de Grand-Mère
CAB du Rivage
CDC-TR
Centre d'éducation populaire de Pointe-du-Lac
Comité stratégie nationale AB

École secondaire des Pionniers
Fédération des CAB
Moisson Mauricie Centre-du-Québec
OMH
Rendez-vous annuels
Service d'Intégration au Travail « S.I.T. »
Société St-Vincent-de-Paul
Table Action Abus Aînés Mauricie inc.
Table de concertation en sécurité alimentaire de Trois-Rivières

Tableau 19 : Représentation

Assemblées générales annuelles	Conférences de presse	Autres rencontres
CDC Trois-Rivières	Centraide Mauricie	CDC Trois-Rivières
Centraide	Journée nationale des enfants	Centraide Mauricie
Moisson Mauricie / Centre du Québec	L'APPUI Mauricie	Chambre de commerce de Trois-Rivières
Regroupement des Centres d'action bénévole 04-17	Ville de Trois-Rivières	OMH
TROC		Regroupement des Centres d'action bénévole 04-17
		Ville de Trois-Rivières

Champ d'action 3 / Gouvernance et vie associative

Le Centre d'action bénévole Laviolette doit être un modèle de comportement éthique pour son milieu et contribuer au soutien des organismes. Il doit aussi avoir une gestion démocratique issue des meilleurs pratiques qui démontrent le dynamisme et la vitalité de sa vie associative.

À ce titre, le Centre procède à :

- La tenue d'une assemblée générale annuelle permettant à ses membres et à la population de s'exprimer librement;
- La mise en place de mécanismes de communication avec les bénévoles et les membres pour informer de la vie interne du Centre (lettres, appels, etc.);
- La tenue régulière de réunions du conseil d'administration;
- Une administration régie par des politiques claires, partagées et comprises;
- Une planification des actions du Centre;
- L'établissement de mécanismes effectifs et réguliers de consultation des bénévoles et des membres;
- La production d'un rapport annuel détaillé, montrant les activités de chacun des 3 champs du cadre de référence;
- La production d'états financiers ayant reçu l'approbation d'un expert-comptable;
- L'application d'une politique sur la saine gestion des bénévoles;
- L'évaluation et le suivi régulier des pratiques internes.

Figure 6 : Organigramme du Centre

Assemblée générale annuelle

Conseil d'administration

9 Administrateurs

Direction générale

Équipe de travail

9 Employées

Les trois champs d'action

Champ 1 / Développement de l'action bénévole et communautaire	**Champ 2 / Soutien à la communauté**	**Champ 3/ Gouvernance et vie associative**
• Promotion de l'action bénévole • Publicité • Sensibilisation auprès des jeunes • Activités de la SAB	• Identification et analyse des besoins • Collaboration, soutien et concertation • Représentation • Support aux organismes • Services à la communauté • Services aux individus • Soutien civique et technique	• Vie associative et démocratique • Gestion des ressources humaines • Accueil, orientation, formation, support et reconnaissance aux bénévoles

Membres du conseil d'administration

Présidente	Madame France Marquis Directrice générale Association des cardiaques de la Mauricie / Secteur public
Vice-présidente	Madame Suzie Morissette Enseignante École Jacques-Buteux / Secteur public
Secrétaire	Monsieur Serge Robert Retraité
Trésorier	Monsieur Steve Lessard Planificateur financier Desjardins / Secteur public
Administrateurs	Me Jessy Bélanger Avocate / Secteur public Monsieur Claude Bolduc Animateur radio / Secteur public Madame Josiane Gagnon Conseillère communication / Secteur public Monsieur Pierre Morissette Retraité Madame Céline Van Themsche Professeur Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) / Secteur public
Membre d'office	Madame Louise Germain Directrice générale

De gauche à droite :
Louise Germain, Josiane Gagnon, Céline Van Themsche, Claude Bolduc, Serge Robert, Pierre Morissette, Jessy Bélanger, France Marquis, Suzie Morissette

Vie associative et démocratique

Tableau 20 : Rencontres des membres du Conseil d'administration

Activités	Nombre	Bénévoles	Heures bénévoles
Assemblée générale annuelle	1	21	16
Assemblées régulières du conseil d'administration	8	63 présences 9 bénévoles	102
Assemblées extraordinaires du conseil d'administration	7	33 présences 9 bénévoles	47
Entrevues d'embauche	5	3	17

Tableau 21 : Adhésion à des regroupements locaux, régionaux et provinciaux

Association des centres d'écoute téléphonique du Québec	ACETDQ
Association nationale Lire et faire lire	
Association québécoise des centres communautaires pour aînés	AQCCA
Centre de formation communautaire de la Mauricie	CFCM
Chambre de commerce de Trois-Rivières	
Corporation de développement communautaire de Trois-Rivières	CDC-TR
Fédération des Centres d'action bénévole du Québec	
L'Appui Mauricie	
Regroupement des centres d'action bénévole région 04-17	RCAB-04-17
Regroupement provincial des Popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles	PRASAB
Table d'abus auprès des aînés	
Table de concertation en sécurité alimentaire de Trois-Rivières	
Table de personnes âgées du Projet clinique CIUSSS MCQ	
Table des partenaires OMHTR	
Table régionale des organismes communautaires Centre du Québec/Mauricie	TROC

Gestion des ressources humaines

<u>Équipe de travail :</u>

Directrice générale — Madame Louise Germain

Responsables de services — Madame Andrée Boileau
Madame Audrey Blier
Madame Chantal Brisson
Madame Thérèse Carignan
Madame Élodie Gouin
Madame Chantal Vanasse

Agente de soutien technique Madame Ghoscelyne Brissette

Préposée de soutien aux services Madame Geneviève Roy

Technicienne comptable Madame Michelle Lavergne

Nous ont quittés pour leur retraite en cours d'année, Madame Raymonde Francoeur et Madame Micheline Roy Dubé.

Tableau 22 : Formation pour le personnel du Centre

Activités	Nombre d'heures	Membres du personnel
Activité de Réseautage CDC	3	1
Adaptation créatrice au changement	8	1
Construire des liens de proximité	7	1
Gestion du stress	3	2
Gestion du temps et des propriétés	6	1
Hygiène et salubrité en contexte d'aide alimentaire	14	1
MAPAQ	12	1
Marketing social	6	1
Parcours FAR	10	2
Publicité, promotion et commandites	6	1
Ressourcement Lire et faire lire	6	1
Ressourcement pour les directrices générales	4	1
Service d'accompagnement bénévole	4,5	2
Utilisation des plateformes de sociofinancement	3	1

Tableau 23 : Rencontres de l'équipe de travail

Activités	Nombre de rencontres	Membres du personnel
Réunions de comités de travail à l'interne	46	44 présences 9 membres de l'équipe
Réunions d'équipe	19	82 présences 9 membres de l'équipe

Tableau 24 : Support bénévole à la permanence

Activités	Actions réalisées	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Accueil, réception des appels Accueillir et diriger les gens, répondre et diriger les appels à la personne concernée et accomplir différentes tâches cléricales.	10918	114 présences 12 bénévoles	1175
Réparations, travaux d'entretien Maintenir en état et en fonction le matériel du Centre.	5	14 présences 1 bénévole	53
Déménagement Faire des boîtes, déchiqueter des documents, transporter du matériels légers.	14	11 présences 6 bénévoles	50

Accueil et orientation des bénévoles du Centre

Tableau 25 : Services d'accueil et d'orientation offerts par le CAB

Activités	Nombre d'activités	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Entrevues d'info-bénévolat	44	62	62
Info- bénévolat par téléphone	61	61	30
Info-bénévolat par courriel	7	7	1h10
Nouveaux bénévoles inscrits	120		

Tableau 26 : Procédure d'intégration et de jumelage

Service	Activités	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Tél-Écoute	21	7	84

Suivi et soutien dans l'action

Tableau 27 : Formations obligatoires des bénévoles

Services	Activités	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Accueil	6	12	37
Accompagnement personnalisé	20	25	25
Courrier des jeunes	2	13	39
Lire et faire lire	4	12	36
Tél-Écoute	9	16	237

Tableau 28 : Rencontres de début de session

Service	Activités	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Lire et faire lire	11	55	55

Tableau 29 : Rencontres de fin de session

Services	Activités	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Accompagnement personnalisé	1	29	58
Comptoir alimentaire de Pointe-du-Lac	1	34	102
Lire et faire lire	14	83	175

Tableau 30 : Rencontres de suivi auprès des bénévoles

Service	Activités	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Lire et faire lire	55	55	14

Tableau 31 : Comités de bénévoles des services

Services	Activités	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Popote roulante	1	4	15
Lire et faire lire	4	4	20
Salon du livre	13	49 présences 15 bénévoles	203
Escale d'un jour	2	22 présences 13 bénévoles	44

Activités de reconnaissance et activités sociales

Tableau 32 : Activités de reconnaissances

Services	Activités	Nombre de bénévoles	Heures bénévoles
Accompagnement personnalisé	1	15	45
Accueil	1	11	11
Comptoir alimentaire de Pointe-du-Lac	1	11	22
Friperie La petite maison verte	1	9	18
Lire et faire lire	5	50	130
Popote Rayon de Soleil	1	27	54
Popote Sourire	1	36	108
Vente d'été de la Friperie	1	15	30

Tableau 33 : Cartes de souhaits ou autres pour les bénévoles

Item	**Nombre de cartes**	**Nombre de bénévole**	**Heures bénévoles**
Cartes de fête, de condoléances…	447	1	29,5

Tableau 34 : Certificats, lettres de reconnaissance ou de références pour les bénévoles du Centre

Items	Quantité	Nombre de bénévoles
Certificats de reconnaissance de 5, 10,. 15… ans de bénévolat	61	61
Lettres de reconnaissance ou lettres de référence	26	14

Tableau 35 : Partenaires financiers

Agence de la santé et des services sociaux / CIUSSS MCQ / Programme PSOC
Bell Canada / Programme de dons des employés
Centraide Mauricie
Chevaliers de Colomb, Conseil 7929, Pointe-du-Lac
Donateur anonyme
Fondation Richelieu
Métro Plus des Forges
Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale / CLE-TR
Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale / SEMO
Moisson Mauricie Centre du Québec
Monsieur Robert Aubin, Député de Trois-Rivières
Monsieur Jean-Denis Girard, Député de Trois-Rivières
Monsieur Marc H. Plante, Député de Maskinongé
Ville de Trois-Rivières Fonds des Bingos de Trois-Rivières

Figure 7 : Actions réalisées par services

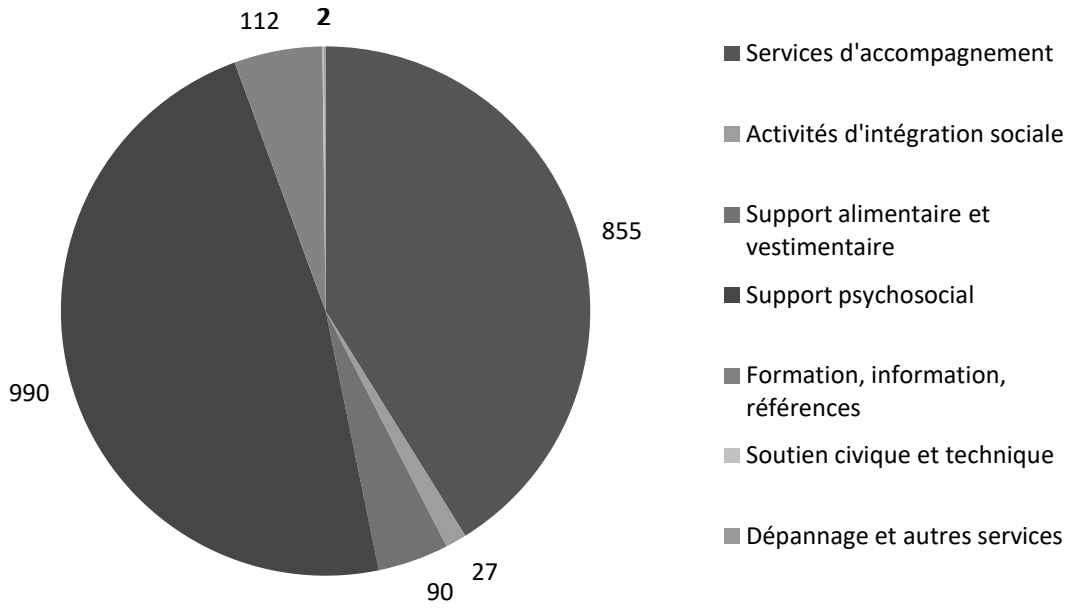


Figure 8 : Nombre de repas livrés

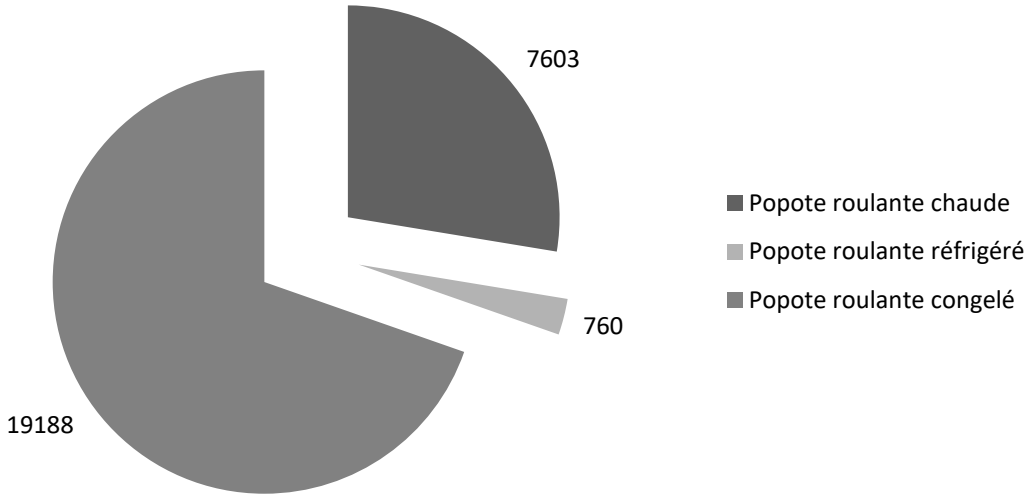


Figure 9 : Personnes inscrites et non inscrites ayant reçu des services

Participants non inscrits

Courrier : 875 élèves
Pour 4 écoles primaires participantes

Lire et faire lire : 147 enfants
Pour 3 écoles primaires participantes

Gâteaux-couches : 12 familles

Participants inscrits

Popotes roulantes : 311
(certaines personnes utilisent les services de plus d'une popote)

Accompagnements personnalisés : 306

L'Escale d'un jour : 38

Approximativement
756 personnes inscrites
4703 personnes non inscrites
ont été desservies au cours de l'année.

Participants non inscrits

Tél-Écoute : 2145 appels

Friperie : 1356 clients
Vente d'été : 168 clients

Participants inscrits

Aide alimentaire

Personne seule ou familles : 41
Inclus : 71 adultes et 30 enfants

Prendre note, que certains services étant confidentiels et anonymes, il est impossible de connaitre le nombre exact de bénéficiaires. Ce nombre est donc approximatif.

Tableau 36 : Liste des acronymes

Acronymes	Noms complets
ACETDQ	Association des centres d'écoute téléphonique du Québec
AGA	Assemblée générale annuelle
AGE	Assemblée générale extraordinaire
AQCCA	Association québécoise des centres communautaires pour aînés
AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
AREQ	Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec
CA	Conseil d'administration
CAB	Centre d'action bénévole
CCBC	Comité de coordination de bénévoles communautaires
CDC-TR	Corporation de développement communautaire de Trois-Rivières
CDQ	Centre-du-Québec
CFCM	Centre de formation communautaire de la Mauricie
CIUSSS MCQ	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux Mauricie-Centre-du-Québec
FADOQ	Fédération de l'âge d'or du Québec
FCABQ	Fédération des centres d'action bénévole du Québec
LFL	Lire et faire lire
MAD	Maintien à domicile
OMHTR	Office municipal d'habitation de Trois-Rivières
PRASAB	Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
RCAB 04-17	Regroupement des centres d'action bénévole régions 04-17
RVA	Rendez-vous annuels
SAB	Semaine de l'action bénévole
SEMO	Service externe de main d'oeuvre
TROC	Table régionale d'organismes communautaires
UQTR	Université du Québec à Trois-Rivières
UTA	Université du troisième âge

Le Centre c'est aussi

Du changement au Centre

Madame Geneviève Roy, préposée soutien aux services

Deux filles se joignent à l'équipe

Madame Élodie Gouin, responsable de services

Madame Audrey Blier, nous a quitté pour son congé de maternité.

Trois stagiaires

Benjamin Vignola Côté

Guillaume Diamond

Mathieu Langevin

Un déménagement

Du ressourcement, des formations et des conférences

« L'aspect relationnel », conférence avec Mme Marie-Josée Boisvert, t.s., offerte aux bénévoles impliqués au volet Jeunesse.

« Agir en sentinelle pour la prévention du suicide » , formation offerte aux bénévoles de Tél-Écoute, par Mme Annie Therrien du CPSA.

« Les réalités vécues par les personnes ayant des difficultés cognitives », formation offerte aux bénévoles par Mme Christine Charest, de la Maison Carpe Diem.

Les bénévoles de Lire et faire lire ont eu le plaisir d'entendre Mme Dominique Bouchard et Mme Nancy Montour.

Pour les bénévoles du Centre, conférence avec M. Guillaume Vermette, clown humanitaire.

Des collectes et des dons

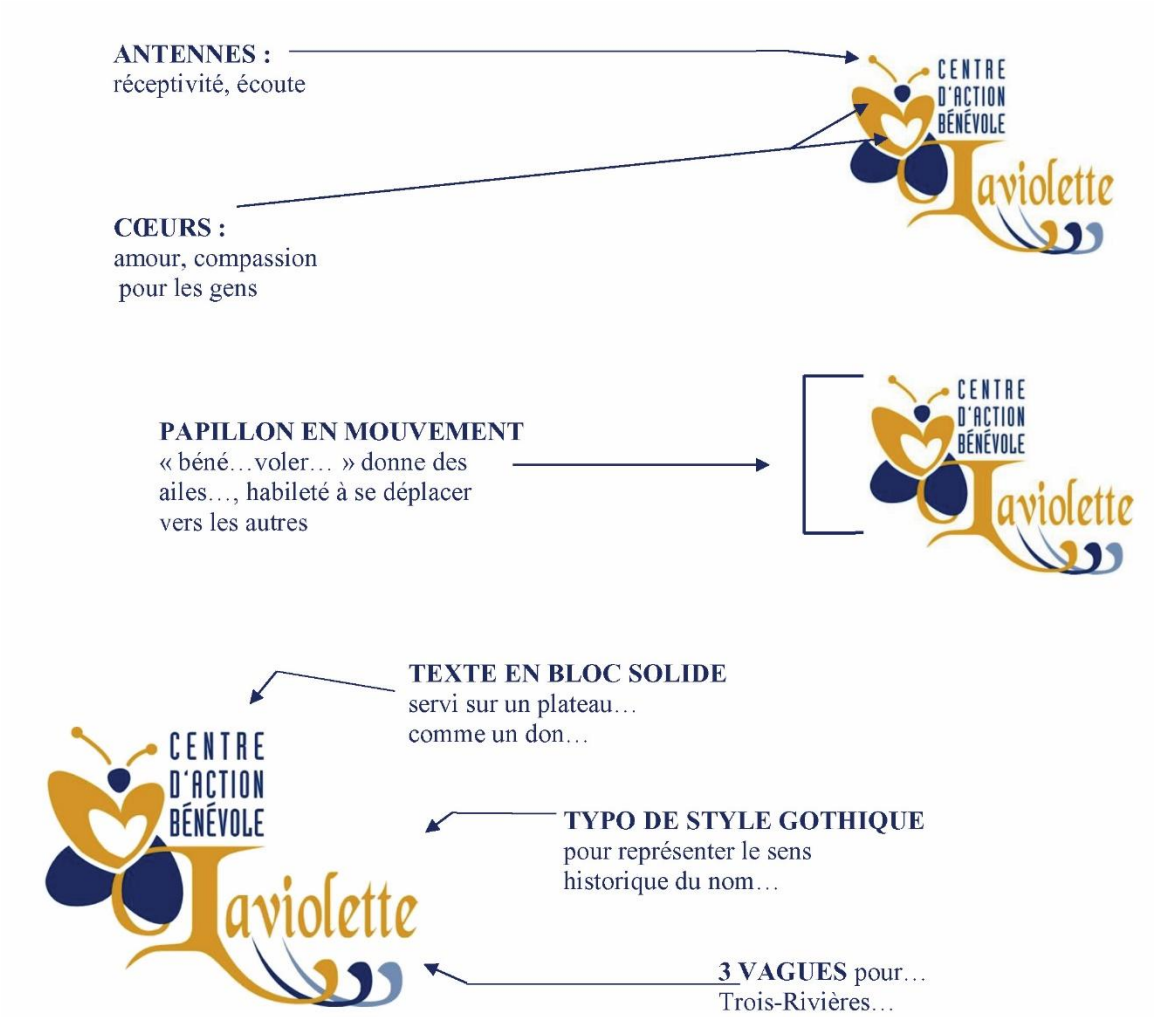
Grande collecte des fêtes et grande guignolée des médias de Moisson Mauricie/Centre-du-Québec

Don des Chevaliers de Colomb, conseil 7929 pour le comptoir alimentaire de Pointe-du-Lac

Des kiosques à des Salons

Salon des aidants et des aînés

Salon des organismes communautaires et humanitaires à l'école secondaire Des Pionniers

De la promotion sur Facebook

Signification du logo du Centre