

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022 CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE LE VIRAGE

6 juillet 2022

Mot du président du conseil d'administration

Le Centre d'action bénévole le Virage a encore une fois fait preuve de proactivité et de professionnalisme afin de développer son offre et de répondre encore davantage à sa mission première. Un aspect important qui décrit bien l'équipe et qui transcende tous les services, est la flexibilité dont elle fait preuve. Dans la dernière année, au fil des changements, les services ont continué d'être offerts avec une qualité remarquable.

Je remercie chaleureusement toutes les personnes qui gravitent autour de notre organisation, que ce soit nos bénéficiaires qui continuent de nous faire confiance année après année, nos bénévoles qui sont l'élément central de notre mission et qui font preuve d'une grande solidarité et d'une grande disponibilité, les employés qui tiennent à bout de bras nos services avec cœur et dévouement, le conseil d'administration qui assure une gouvernance à toute épreuve, ainsi que nos nombreux partenaires financiers qui continuent de renouveler leur soutien envers notre belle mission.

Je remercie notre directrice générale, capitaine du navire, qui avec son énergie et avec un engagement hors du commun, continue de faire évoluer l'organisation et de s'assurer que toutes les ressources soient en place afin de venir en aide aux personnes vulnérables de notre territoire.

De beaux et grands défis nous attendent encore cette année. Nous sommes enthousiastes d'occuper bientôt un nouvel environnement mieux adapté aux activités actuelles et futures de l'organisation et de pouvoir évoluer dans un endroit qui nous correspond.

Le bénévolat, c'est l'engagement et le don de soi envers une mission sociale. Il s'agit d'une histoire d'amour pour soi et pour l'autre, où l'on se fait du bien en faisant le bien. De nombreux témoignages de nos bénévoles permettent d'affirmer que le bénévolat est une occupation bénéfique autant pour eux que pour les bénéficiaires et les personnes qui gravitent autour.

Tous les gens sont importants!

Bonne lecture!

Le président,



Maxime Pineault

Mot de la directrice générale

Encore marquée par les incertitudes et les nombreux « allers-retours » engendrés par la pandémie mondiale de Covid-19 qui a accaparé nos esprits jusqu'à tout récemment, voici une autre année qui se termine avec autant de rebondissements que de développements !

Ayant acquis des bons réflexes pour s'adapter à toutes nouvelles mesures et nouvelles situations, notre équipe est demeurée d'une efficacité remarquable. Elle a même su se démarquer par la mise en place de nouveaux services.

Notre année fut parsemée de départs et d'arrivées, tant du côté des employés que des bénévoles. En ce sens, je tiens à remercier très sincèrement toutes les personnes qui ont investi de leur temps et surtout leur cœur. Vous avez fait une réelle différence dans la vie de tous les gens qui gravitent autour de notre organisation, que cela soit les bénéficiaires de nos services, les organismes partenaires ou même les bénévoles et les membres de notre équipe d'employés. Votre passage au Centre d'action bénévole le Virage, qu'il fût bref ou de quelques années, a sans aucun doute permis à notre organisation de grandir, de s'épanouir et sachez que votre empreinte y demeurera gravée pour les années à venir.

Merci à toutes celles et ceux qui, malgré les tempêtes, répondent toujours présents. Qui, chaque jour, sont là pour que nous puissions ensemble desservir les personnes vulnérables et celles dans le besoin. Toutes les minutes et les heures investies, et il y en a eu vraiment beaucoup – vous le verrez dans le présent rapport, parsèment de la gratitude dans la communauté. Vous concourez à créer des sourires ainsi que des étoiles dans les yeux chez les personnes qui bénéficient de votre contribution à leur mieux-être et à leur sécurité. Un réel don de soi qui se doit d'être reconnu et félicité à sa juste valeur. Vous êtes incontestablement des **héros du communautaire**. À l'image de la thématique de la *Semaine de l'action bénévole 2022*, par votre engagement et votre dévouement, vous changez des vies!

Être votre partenaire, cheffe d'orchestre – à ma manière – de cette belle aventure, me rend plus fière de jour en jour. C'est le sourire aux lèvres et l'étincelle dans les yeux que j'entame avec vous cette nouvelle année qui en sera assurément une autre de gros changements. Avec l'aménagement de notre nouveau et plus grand local, l'instauration de notre centre de jour pour personnes âgées, le déploiement de notre service d'aide à l'impôt et tous les autres beaux projets qui nous attendent dans les prochains mois, le Centre d'action bénévole le Virage deviendra un partenaire INCONTOURNABLE du développement et de l'essor de la communauté septilienne.

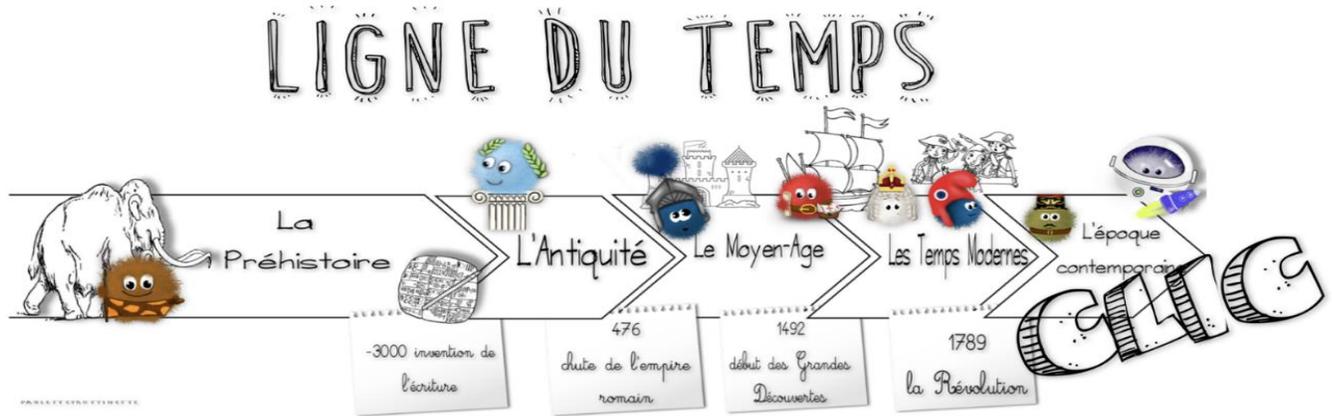
Puisque **Tous les gens sont importants!**, ensemble poursuivons cette belle aventure !

Votre directrice générale,



Karoline Gilbert





Historique du Centre d'action bénévole le Virage

- ♥ Mi-septembre 2017 : création d'un comité provisoire ;
- ♥ Novembre 2017 : organisme communautaire dûment constitué et assemblée de fondation avec les règlements généraux et le 1^{er} conseil d'administration de 7 membres ;
- ♥ Novembre 2017 : reprise du service de popote roulante en collaboration avec la cuisine du CISSS Côte-Nord ;
- ♥ Octobre 2018 : contrat au restaurant le Fin renard pour la préparation des repas de la popote roulante ;
- ♥ Octobre 2018 : entrée en fonction de sa première directrice générale, Kathleen Côté ;
- ♥ Novembre 2018 : embauche d'une agente de service et du développement de l'action communautaire ;
- ♥ Décembre 2018 : instauration du service de transport, accompagnement médical et du programme PAIR ;
- ♥ Mars 2019 : embauche d'un travailleur de proximité pour les personnes âgées avec une augmentation des demandes et des accompagnements ;
- ♥ Avril 2019 : embauche d'une personne à la coordination des services afin de bien orchestrer les demandes avec les disponibilités des bénévoles, des employés et l'utilisation des véhicules ;
- ♥ Septembre 2019 : instauration du service d'animation gratuit pour des personnes ayant un handicap ;
- ♥ Novembre 2019 : atteinte de l'autonomie dans la préparation des repas avec sa nouvelle cuisine ;
- ♥ Mars 2020... pandémie mondiale... et mise sur pause de la planète et de plusieurs projets prévus ;
- ♥ Novembre 2020 : début des appels d'amitié et du service d'aide aux commissions et l'arrivée de deux nouvelles ressources humaines au sein de son équipe ;
- ♥ Janvier 2021 : changement de garde à la direction générale avec l'arrivée de Karoline Gilbert ;
- ♥ Avril 2021 : stagiaire en travail de milieu pour aînés ;
- ♥ Mai 2021 : nouveaux forfaits pour la popote roulante ;
- ♥ Juin 2021 : instauration d'une nouvelle base de données pour mieux suivre l'évolution des services et avoir une meilleure vue des demandes de services et un suivi des statistiques de l'ensemble des bénéficiaires ;
- ♥ Décembre 2021 : partenariat financier avec Mission inclusion pour soutenir les ressources humaines en cuisine ;
- ♥ Janvier 2022 : la politique de gestion des ressources humaines, la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail, la politique télétravail et la nouvelle structure salariale ;
- ♥ Février 2022 : acquisition d'un nouveau véhicule totalement électrique ;
- ♥ Février 2022 : démarches pour l'ajout du service de centre de jour pour personnes âgées ;
- ♥ Mars 2022 : nouveau service d'aide à l'impôt par des bénévoles et le projet pilote de diners scolaires au service de garde scolaire de l'école Maisonneuve ;
- ♥ Mars 2022 : signature d'un bail de 10 ans pour le nouveau local – déménagement prévu en cours de 2022-2023.

Mission

Le Centre d'action bénévole a présenté, lors de l'assemblée générale annuelle le 26 juin 2019, les modifications aux lettres patentes et est maintenant reconnu comme organisme de bienfaisance.

Le Centre d'action bénévole le Virage a pour mission :

Promouvoir le bénévolat pour l'ensemble de la communauté en recrutant et en formant des bénévoles qui œuvrent au sein d'organismes communautaires sans but lucratif dans le but de favoriser le civisme et l'amélioration des services sociaux de leur communauté.

Soulager la solitude et l'isolement des personnes âgées, en perte d'autonomie, des personnes handicapées, des personnes ayant des maladies chroniques et/ou des personnes à faible revenu en offrant des services de popote roulante, un programme de transport pour les rendez-vous médicaux et pour d'autres besoins et rendez-vous essentiels, un programme d'appels automatisés et des visites à domicile.



Territoire

La population du territoire desservi est, selon le décret de population 2022 du MAMH, de 24 956 habitants. À cela s'ajoute 1 672 habitants pour la communauté de Uashat et 1 542 habitants pour celle de Maliotenam, toutes deux aussi desservies par nos divers services.

Présentation des employés

- Karoline Gilbert, directrice générale
- Dania Larouche, coordonnatrice des services
- Hélène Fournier, cuisinière
- Linda Boudreau, aide-cuisinière
- Robert Cormier, travailleur de milieu pour les aînés (*départ octobre 2021*)
- Pierre Turbis, animateur de jour pour personnes vivant avec un handicap ou avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA)
- Kathy Forgues, adjointe à la coordination (*départ février 2022*)
- Sylvie Devost, aide-générale
- Alyson Longuépée, stagiaire, travail de milieu pour les aînés (*depuis avril 2022*)

Champs d'action du cadre de référence d'un centre d'action bénévole

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

Champ d'action 1 : Développement de l'action bénévole

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

Diffusion des produits

Les communications et la promotion de nos services à la population sont un travail continu. Comme on le dit souvent, on peut toujours faire mieux, faire plus! Il est vrai que ce domaine demande du temps, mais du temps qui au final s'avère payant, de là l'importance d'en investir, de manière stratégique.

Publicité et promotion dans les médias

- Entrevues à la radio : 4 dont 1 pour la radio de Maliotenam
- Entrevues à la télévision : 2 à SRC, 3 à TVA et 1 à Nous TV Sept-Îles
- Publicités journal : 7 + 1 affichage de poste à combler
- Publicités radio : 4
- Émission La Vitrine - NousTV Sept-Îles : 1

Facebook

L'objectif est de rejoindre plus de gens et de faire connaître davantage notre organisme et ses nombreux et nouveaux services. C'est un travail en continu où il est important de maintenir une animation constante de la page avec du contenu original et intéressant afin de demeurer dans le fil d'actualité de nos abonnés et en atteindre de nouveaux.

Voici quelques informations pertinentes à faire ressortir du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2022 :

- 115 nouvelles mentions j'aime de la page
 - Total de 949 abonnés ;
 - 79,1% femmes / 20,9% hommes ;
- Âge de l'audience de la page :
 - 18-24 ans : 3,5%
 - 25-34 ans : 24,3%
 - 35-44 ans : 28,1%
 - 45-54 ans : 20,9%
 - 55-64 ans : 13,2%
 - 65 ans et + : 10%
- 17 528 personnes ont vu les contenus de la page (les clics en double sont déjà supprimés de cette estimation) ;
- 1 793 personnes ont visité la page ;
- Publication intéressante :
 - Prix Hommage bénévolat Québec (M. Jean Caron)
 - Couverture organique de 3 900 personnes
 - 311 réactions, commentaires et partages
 - 391 clics

La publication qui a atteint le plus de personnes et obtenu le plus d'interactions (702), 45 commentaires et plus de 60 J'aime est celle **d'un homme de cœur** qui reçoit des honneurs du 27 avril 2022. De plus, cette publication fut partagée de nombreuses fois où elle recueille encore plus de commentaires, J'aime et autres partages. Ce qui démontre toute la fierté de la communauté à l'égard de M. Caron !

Quoique la publication se rapporte à l'année 2022-2023, le dépôt de candidature de monsieur Jean Caron remonte à décembre 2021.

Ayant soumis sa candidature au Prix Hommage Bénévolat Québec 2022, le Virage est tellement fier que son cofondateur, Jean Caron, reçoive un magnifique prix qui couronne tout l'investissement de temps et surtout de cœur fait au cours de ses nombreuses années au sein d'une foule d'organismes de la région !

Monsieur Caron a tellement fait pour sa communauté, il le mérite pleinement.

Nous sommes heureux d'avoir contribué, avec Recyk et Frip Sept-Îles, à ce que cette belle reconnaissance lui soit offert, l'une des plus hautes distinctions gouvernementales en matière d'action bénévole

Bravo Monsieur Caron ! Vous avez changé beaucoup de vies!
#SAB2022



Produits de communication

Journal interne

Cette année, quatre journaux ont été produits, en juin, septembre, décembre 2021 et mars 2022, Suivant les saisons, chaque publication apporte à nos bénéficiaires les nouvelles de leur CAB, des informations pertinentes sur la santé et la nutrition, les dates à retenir et les anniversaires! On y retrouve aussi nos fidèles partenaires et le détail de nos services. Ils sont distribués à tous nos bénéficiaires ainsi qu'à nos bénévoles et transmis à tous nos partenaires par courriel.



JUN 2021



Septembre 2021



Décembre 2021



MARS 2022



Site internet

Au cours de 2022-2023, cet outil de promotion devra faire peau neuve, être plus interactif, dynamique et convivial. Dans un souci de développer le volet de notre mission en soutien à l'action bénévole, il permettra aussi d'avoir accès à toute la documentation pour devenir bénévole, pour devenir un membre actif de notre belle équipe de bénévoles au sein de la communauté. Nous veillerons à prévoir un maillage avec la plateforme JeBenevole.ca, plateforme provinciale de jumelage des centres d'action bénévole et organismes sans but lucratif (OSBL) avec les bénévoles.

Tableau d'information

Toujours disponible à l'entrée de notre local, c'est un lieu d'informations générales pour nos membres et pour y inscrire les anniversaires des membres et de l'équipe. Nous y affichons également des informations sur les autres organismes de notre milieu. Au cours de la dernière année, il est encore très utile pour transmettre toutes les informations concernant les mesures en lien avec la Covid-19.

Produits de sensibilisation et d'information

Nous avons réitéré l'expérience d'une présentation de notre organisation aux étudiants de la Technique en éducation spécialisée au Cégep de Sept-Îles. Nous avons aussi eu quelques autres occasions de présentations diverses au cours de l'année, toujours dans le but de nous faire connaître, augmenter notre clientèle et diversifier notre intervention.

Le dépliant de nos services circule toujours avec une emphase axée sur le service de travailleur de milieu pour aînés et d'animation de jour pour personnes vivant avec un handicap. Ce document ainsi que l'aimant avec nos coordonnées et les dépliants de nos partenaires sont distribués à chaque nouvelle personne qui s'inscrit à la popote roulante.

Recherche de financement

L'argent étant comme on le dit, le nerf de la guerre, nous avons poursuivi la recherche de subvention ou de commandite afin de consolider notre équipe, nos services ou pour en offrir de nouveaux. Voici les principales :

- ✓ Port de Sept-Îles, partenariat de trois ans pour les activités de la popote roulante du Port de Sept-Îles ;
- ✓ Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), soutien à la mission globale ;
- ✓ MRC de Sept-Rivières, poursuite de l'entente pour le projet d'aide aux commissions par l'entremise des Alliances pour la solidarité et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- ✓ MRC de Sept-Rivières, acquisition d'un véhicule électrique ;
- ✓ Centraide Duplessis ;
- ✓ RPF services électriques, sacs réutilisables pour les livraisons de paniers de comptoirs alimentaires ;
- ✓ Compagnie minière IOC, partenariat pour offrir de petites douceurs à nos bénévoles et nos bénéficiaires ;
- ✓ Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), entente relative à la gestion d'un contrat d'intégration au travail ;
- ✓ Fonds d'urgence pour l'appui communautaire, achat de nourriture pour la popote roulante ;
- ✓ Programme Action Aînés du Québec, poursuite du projet pour une ressource afin de maintenir et assurer les appels d'amitiés et l'aide aux commissions ;
- ✓ Mission inclusion, soutien financier pour une ressource supplémentaire en cuisine ;
- ✓ Secrétariat aux aînés du Gouvernement du Québec, poursuite de l'entente pour les initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité ;
- ✓ Plan Nord, Fonds d'initiative nordique, projet sécurité alimentaire, en attente ;
- ✓ Programme de subvention de projet en matière de sécurité alimentaire, CISSS Côte-Nord, en attente ;
- ✓ Madame Lorraine Richard, députée de Duplessis, soutien à l'action bénévole ;
- ✓ Madame Marilène Gill, députée de Manicouagan, partenariat publicitaire ;

Il est important de rappeler la grande générosité du Port de Sept-Îles envers notre organisme contribuant au maintien des faibles coûts pour les repas de la popote roulante. Cette année, le Centre d'action bénévole a participé à leur vidéo diffusée

lors de leur assemblée générale annuelle. Le faire pour un partenaire de cœur, c'est tout un honneur ! Comme toujours, leur équipe répond toujours présente pour donner du temps en cours d'année au bénéfice de notre clientèle.

Un grand merci à nos fidèles partenaires financiers pour leur appui qui nous permet de répondre aux besoins de notre communauté, besoins toujours grandissants.



Bénévoles

Avec l'instauration de notre nouvelle base de données Hestia, nous pouvons obtenir un meilleur suivi de toutes nos heures de bénévolat encadrant tous nos services. Ainsi, quoique fortement supérieur, le nombre d'heures de bénévolat n'est pas si supérieur, il est simplement mieux calculé. En 2021-2022, nous avons pu compter sur l'apport, bon an mal an, d'environ 20 à 35 bénévoles pour la prestation de nos divers services.

Heures de bénévolat

Année	Nombre d'heures
2018-2019 soit octobre 2018 à mars 2019	722
2019-2020	1 943
2020-2021	1 154
2021-2022*	2 142

* Avec la base de données, nous avons pu réellement quantifier toutes les heures de bénévolat dans les divers services, ce qui n'était pas réellement faisable dans les années antérieures, car le tout était seulement noté à la main.

Certains bénévoles consacrent leur temps à un seul service, d'autres s'offrent pour différents services, alors que nous avons des membres qui offrent de leur temps à d'autres organisations au sein de la communauté que nous soutenons dans leur recherche de bénévoles.

Toutes et tous apprécient l'expérience gratifiante d'apporter du réconfort aux gens qui en ont besoin. Thème de la semaine d'action bénévole 2022, **Bénévoler change la vie !** Effectivement, cet acte s'avère gratifiant tant pour la personne qui donne que pour celle qui reçoit ! Bénévoler permet aussi de rencontrer de nouvelles personnes, créer des liens et pour certains, de sortir eux-mêmes de leur isolement.



Activités avec nos bénévoles

Le 5 décembre, *Journée internationale du bénévolat*, nos bénévoles ont tous reçu un certificat confectionné par notre président, visant à souligner leur engagement bénévole ainsi qu'un pot de « brownies maison à construire » préparé avec amour par l'équipe et de jeunes bénévoles honoraires très fiers de le faire pour des gens qui donnent autant !

Pour Noël, le Virage a offert des pots de chocolat chaud ainsi qu'un ensemble de départ pour vin chaud. Ces petites attentions furent possibles grâce à la contribution financière de la Compagnie minière IOC.



Services	Bénévoles		
	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Service - popote roulante	24	16	21
Service - transport accompagnement bénévole	2	2	4
Service - comptoir alimentaire	3	2	4
Cuisine	9	4	11
Bénévoles occasionnels	5	0	10

En collaboration avec le Réseau de l'action bénévole du Québec, le Centre d'action bénévole le Virage coordonne les travaux en vue du premier forum régional sur la Côte-Nord qui se tiendra les 14 et 15 septembre 2022, à Sept-Îles. Tous les organismes que ce soit communautaire, culturel, sportif et autres sont invités à participer aux activités et aux ateliers pour le recrutement des bénévoles au sein de leur organisme.



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC

Les Centres d'action bénévole de la Côte-Nord ont poursuivi leur collaboration lors de quelques rencontres. C'est toujours un bon moment où les nouvelles ressources peuvent obtenir du soutien auprès de leurs collègues.

Formation

Il est important pour le Virage que son équipe bénéficie de formation continue afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle. Cela permet à chacune de nos ressources en place de demeurer à l'affût et de parfaire leur boîte à outils tant personnelle que professionnelle. Voici quelques exemples des formations en 2021-2022 :

- Formation - politique salariale avec la TROC Côte-Nord
- Formation - gestionnaire d'établissements alimentaires - MAPAQ
- Formation - manipulateurs d'aliments – MAPAQ
- Formation sur les bases de l'animation d'une assemblée générale virtuelle
- Formation sur le harcèlement au travail – organisme *Au bas de l'échelle*
- Formation pour l'utilisation d'outils pour les appels d'amitié – CISSS de la Côte-Nord
- Formation pour une meilleure utilisation du four *Rational*
- Formation – Gestion participative dans les groupes communautaires – Organisme Centre de formation populaire
- Formation - Présentation des fonctionnalités avancées du logiciel de réunion Zoom – ID Manic
- Formation sur la base de données Hestia

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

PREMIER SERVICE : POPOTE ROULANTE DU PORT DE SEPT-ÎLES

La popote roulante du Port de Sept-Îles est un service de repas livrés à domicile par des bénévoles, du lundi au vendredi entre 10h45 et 12h45. Au menu, des repas comprenant une soupe ou un potage, un plat principal et un dessert. Ce service permet le maintien à domicile des personnes âgées. En mai 2021, nous avons modifié les tarifs du service afin d'offrir des forfaits mieux adaptés aux besoins de nos bénéficiaires, soit le repas seul, repas avec soupe **ou** dessert et le repas complet, avec soupe **et** dessert. Ce changement fut très apprécié, diminuant le gaspillage alimentaire et respectant le pouvoir d'achat de nos personnes vulnérables.

Pour être admissible, une personne doit répondre à l'un des critères suivants :

- Avoir 65 ans et plus ;
- Être en perte d'autonomie passagère ou permanente ;
- Être en convalescence temporaire due à une condition médicale ;
- Toute personne admissible doit prendre au moins 3 repas par semaine.

4 façons pour s'inscrire :

- ✓ En se présentant à nos bureaux ;
- ✓ Par téléphone ;
- ✓ En messagerie sur notre page Facebook ;
- ✓ Être référé par les partenaires du réseau de la santé.



Bénéficiaires et repas livrés

Mois	Bénéficiaires			Repas mensuels		
	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Avril	57	69	77	1 006	1 302	1 383
Mai	56	70	80	1 088	1 326	1 406
Juin	67	68	77	1 108	1 369	1 512
Juillet	70	71	71	1 291	1 332	651
Août	71	71	80	1 182	1 245	1 575
Septembre	73	73	86	1 269	1 384	1 479
Octobre	78	73	82	1 525	1 401	1 522
Novembre	75	74	91	1 416	1 426	2 044
Décembre	74	72	82	1 061	1 121	1 009
Janvier	67	72	77	1 219	1 264	1 343
Février	70	74	74	1 232	1 298	1 330
Mars	75	73	81	1 354	1 307	1 801
Total				14 751	15 775	17 055

Au cours des années, on dénote une plus grande proportion de bénéficiaires dans les groupes d'âges entre 60 et 89 ans, clientèle cible du service. Il n'en demeure pas moins que certaines personnes âgées de moins de 60 ans bénéficient aussi grandement du service, ce qui améliore leurs conditions de vie. On dénote aussi légèrement plus de bénéficiaires chez les femmes que les hommes. Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, le service de popote roulante du Port de Sept-Îles a desservi environ 200 personnes avec une moyenne de 80 bénéficiaires par mois.

Dans le tableau suivant on retrouve le nombre de bénévoles ayant été actifs en cuisine pour la préparation ainsi que le nombre de présences en cuisine et le temps de bénévolat effectué. Leur aide précieuse a contribué à livrer de bons repas chauds aux bénéficiaires en cours d'année.

Nombre de bénévoles	11
Nombre d'actions de bénévolat	115
Temps de bénévolat cumulé	404h:45min

DEUXIÈME SERVICE : PROGRAMME PAIR

Le programme Pair est un programme de prévention et de sécurité à domicile. C'est un service personnalisé d'appels automatisés qui joint ses abonnés pour leur rappeler la prise de médication ou pour s'assurer de leur bon état de santé. Chaque usager doit signer un formulaire d'adhésion et prendre connaissance des règlements avant de bénéficier du service, qui est gratuit.



Ce service a été repris du Centre hospitalier de Sept-Îles en décembre 2018. Depuis la mise en service, nous avons constaté que ces personnes vivaient seules et que le service d'appel de bienveillance est essentiel pour eux. Le service a été par la suite adapté en limitant les responsabilités du CAB selon ses heures d'ouverture.

Nombre de personnes touchées	12
Nombre de services	13

TROISIÈME SERVICE : ACCOMPAGNEMENT TRANSPORT BÉNÉVOLE

C'est un service d'accompagnement qui permet au bénéficiaire de se rendre à des rendez-vous en toute sécurité pour des raisons médicales. Il suffit tout simplement de nous contacter 24 heures à l'avance. Le coût varie selon la distance, soit des frais de 5 \$ aller-retour pour le Centre-ville et de 8 \$ pour les secteurs du Parc Ferland et des Plages.

Pour être admissible, une personne doit répondre à l'un des critères suivants :

- Être résident de la municipalité de la ville de Sept-Îles ;
- Être une personne en perte d'autonomie permanente ou temporaire ;
- Avoir besoin d'un léger soutien physique.



Année 2019-2020

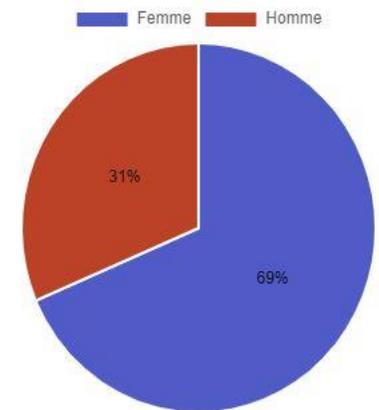
Groupes d'âge	Homme	Fréquence	Raison	Femme	Fréquence
	5	20		14	54
Total		20			54

Année 2020-2021

Groupes d'âge	Homme	Fréquence	Raison	Femme	Fréquence
Moins de 65 ans	0	0		2	10
65 ans et plus	3	7		5	19
Total	3	7		7	29

Année 2021-2022

ANALYSE	RÉSULTAT	
Femme	24	68,57%
Homme	11	31,43%



Nombre de personnes touchées	35
Nombre de services	37
Nombre d'historiques	113
Temps de service (hh:mm)	237:15
Nombre total de personnes	35
Nombre de groupes différents	0
Nouveaux membres	0
Age moyen	71 années 9 mois 40 jours

QUATRIÈME SERVICE : COMPTOIR ALIMENTAIRE

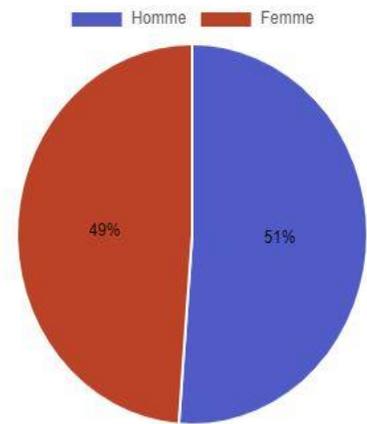
Le service d'accompagnement pour le transport des denrées alimentaires a connu une hausse importante. Nos deux organismes ont multiplié les efforts pour publiciser le service. Puisque la demande s'est accrue du côté du Comptoir alimentaire de Sept-Îles, cela explique l'augmentation du nombre d'accompagnements.



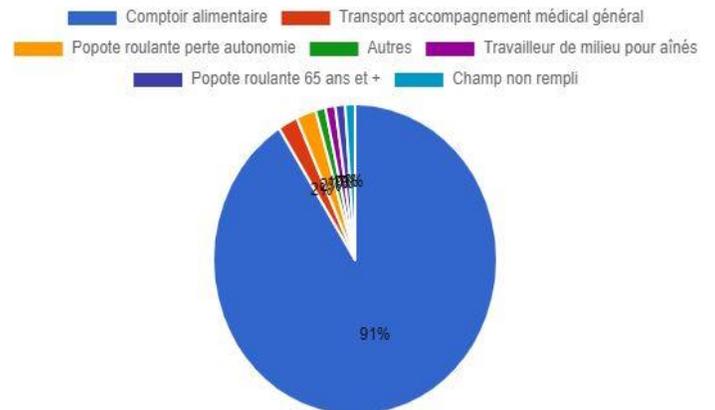
Année	Nombre de femmes	Nombre d'hommes	Accompagnements
2019-2020	29	28	117
2020-2021	76	65	141
2021-2022	40	42	203 (75h 20min)

*Il est à noter que pour 2020-2021, le nombre de femmes et d'hommes représente « chacune des livraisons », contrairement aux années précédentes où les bénéficiaires ne furent comptabilisés qu'une fois.

ANALYSE	RÉSULTAT	
Homme	42	51.22%
Femme	40	48.78%
<hr/>		
Nombre de personnes touchées	82	
Nombre de services	82	
Nombre d'historiques	203	
Temps de service (hh:mm)	75:20	



ANALYSE	RÉSULTAT	
Comptoir alimentaire	81	98.78%
Transport accompagnement médical général	2	2.44%
Popote roulante perte autonomie	2	2.44%
Autres	1	1.22%
Travailleur de milieu pour aînés	1	1.22%
Popote roulante 65 ans et +	1	1.22%
Champ non rempli	1	1.22%



CINQUIÈME SERVICE : AIDE AUX COMMISSIONS

En partenariat avec les Alliances pour la solidarité et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Virage offre depuis l'automne 2020 un service d'accompagnement à faible coût qui permet de faire des courses essentielles comme par exemple aller à l'épicerie, à la pharmacie ou dans les institutions financières.



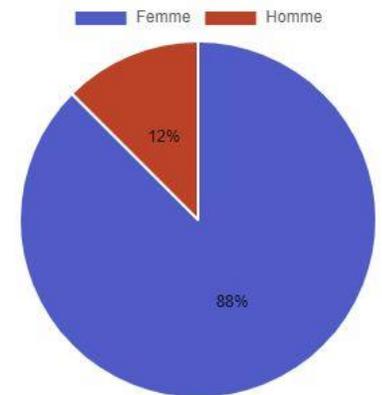
D'une durée d'une heure à 1h30, le service est maintenant disponible en tout temps, selon les disponibilités des véhicules en dehors des heures de livraison de la popote roulante.

Année 2020-2021

Groupes d'âge	Homme	Fréquence	Femme	Fréquence
Moins de 65 ans	0	0	0	0
65 ans et plus	0	0	1	5
Total	0	0	1	5

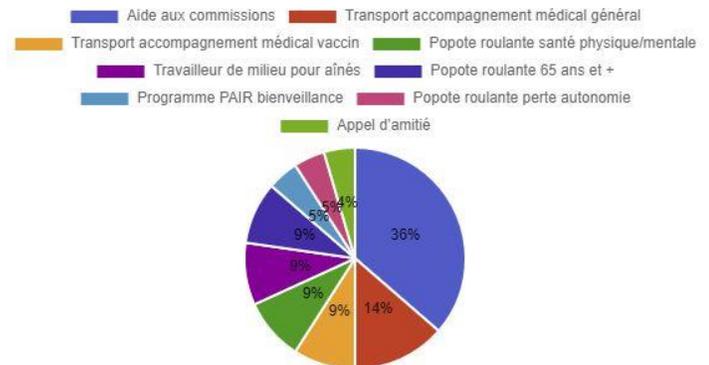
Année 2021-2022

ANALYSE	RÉSULTAT
Femme	7 87.5%
Homme	1 12.5%
Nombre de personnes touchées	8
Nombre de services	8
Nombre d'historiques	15
Temps de service (hh:mm)	15:0



Motif d'inscription

ANALYSE	RÉSULTAT
Aide aux commissions	8 100.0%
Transport accompagnement médical général	3 37.5%
Transport accompagnement médical vaccin	2 25.0%
Popote roulante santé physique/mentale	2 25.0%
Travailleur de milieu pour aînés	2 25.0%
Popote roulante 65 ans et +	2 25.0%
Programme PAIR bienveillance	1 12.5%
Popote roulante perte autonomie	1 12.5%
Appel d'amitié	1 12.5%



SIXIÈME SERVICE : TRAVAILLEUR DE MILIEU POUR AÎNÉS (TMA)

Le Centre d'action bénévole le Virage est fier d'offrir ce service. Par sa présence dans la communauté, il vise à donner aux aînés la possibilité d'agir sur leurs conditions de vie, de briser l'isolement et d'améliorer leur qualité de vie. Le service est totalement gratuit et confidentiel.

En tout, 181 personnes ont été contactées dont 36 % sont des hommes (67) et 61 % des femmes (114). Puisque notre TMA a quitté fin octobre 2021, certains suivis sont demeurés incomplets. D'autres ont eu des relances, sans être qualifiés d'accompagnements complets et terminés. Sur les 181 personnes, il y a eu 127 référencement, dont 6 vers des organismes communautaires, 116 vers le réseau de la santé et 5 selon les besoins de la personne (exemple : la Régie du logement, le Palais de justice, etc.). Certains dossiers étaient encore au stade de premier contact, de suivi préliminaire et donc, ce ne sont pas tous les référencement qui ont pu être faits tel que requis.



Âge des personnes rencontrées		
50 à 60 ans	1	1 %
61 à 70 ans	34	18 %
71 à 80 ans	80	43 %
81 à 90 ans	38	20 %
91 ans et plus	5	3 %
Inconnu :	17	9 %

Lors du départ du TMA, celui-ci a contacté toutes les personnes qu'il avait en suivi. Certaines ont été référées au service de Soutien à l'autonomie des Personnes Âgées (SAPA) au CISSS de la Côte-Nord, d'autres vers d'autres organismes répondant à leurs besoins. Lors de nouveaux appels de demandes, nous avons aussi référé les gens vers le SAPA pour ceux et celles qui avaient un réel besoin immédiat. D'autres ont préféré attendre et nous rappeler dans quelques temps.

SEPTIÈME SERVICE : APPEL D'AMITIÉ

Service d'appel téléphonique sur rendez-vous pour contrer l'isolement et le déconditionnement des personnes. Ce service est conçu pour assurer une présence physique, quoique par téléphone, pour créer une relation amicale, de personne à personne, avec les aînés qui ont peu ou pas de réseau social.

Les appels se font chaque semaine ou aux deux semaines, ou encore selon le besoin spécifique et la situation des personnes inscrites au service. Les discussions se font selon leurs champs d'intérêt, leurs besoins, pour des références, prendre de leurs nouvelles et vérifier si tout va bien pour eux. Par la suite, selon le cas, ils peuvent être référés à d'autres services ou ressources professionnelles pour les aider le cas échéant.



ANALYSE	RÉSULTAT
Nombre de personnes touchées	16
Nombre de services	16
Nombre d'historiques	381
Temps de service (hh:mm)	8848:15

HUITIÈME SERVICE : NOUVEAU - SERVICE D'AIDE À L'IMPÔT

Ce nouveau service a pour objectif d'offrir gratuitement de l'aide aux personnes qui ne peuvent pas remplir leurs déclarations de revenus et qui n'ont pas les moyens de confier cette tâche à des professionnels. Administré et soutenu financièrement par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Revenu Québec, ce service est offert à l'année.

Toutes personnes avec un revenu modeste et une situation fiscale simple ont accès à ce programme où un bénévole les aidera à remplir leurs déclarations de revenus et à obtenir les prestations et les crédits d'impôt auxquels ils ont droit et ce, tout à fait gratuitement.



Champ d'action 3 : Gouvernance et vie associative

Le centre doit être un modèle de comportement éthique pour son milieu et contribuer au soutien des organisations. Il doit aussi avoir une gestion démocratique issue des meilleures pratiques qui démontrent le dynamisme et la vitalité de sa vie associative

Conseil d'administration

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, 7 membres composent le conseil d'administration :

- Monsieur Maxime Pineault, président, élu la 1^{ère} fois le 28 novembre 2017 ;
- Madame Marie-Christine Thériault, vice-présidente, élue la 1^{ère} fois le 1^{er} août 2020 ;
- Monsieur Jean Caron, administrateur, élu la 1^{ère} fois le 28 novembre 2017 ;
- Monsieur Justin Marceau, trésorier, élu la 1^{ère} fois le 4 juillet 2018 ;
- Madame Josée Boudoul, secrétaire, élue la 1^{ère} fois le 4 juillet 2018 ;
- Monsieur Michel Parent, administrateur, élu la 1^{ère} fois le 3 juillet 2019 ;
- Madame Nadia Richard, administratrice, élue la 1^{ère} fois le 6 juillet 2021.

Le conseil d'administration s'est réuni 13 fois pour des réunions ordinaires. De plus, le comité des ressources humaines a tenu quelques rencontres pour l'élaboration de la politique de gestion des ressources humaines, la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail, la politique télétravail et la nouvelle structure salariale. Les membres du comité des Règlements généraux ont aussi investi quelques heures pour les besoins de révision de ces derniers.

Les administrateurs sont toujours aussi engagés à la pleine réalisation de la mission du Centre d'action bénévole le Virage et du bien-être des gens qui bénéficient des différents services. En ce sens, ils répondent présents et investissent bénévolement de leur temps pour assurer la saine gestion de l'organisme et son rayonnement dans le milieu.

Conseil d'administration / bénévolat

Catégorie	Nombre d'heures		
	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Gouvernance (conseil d'administration et divers comités)	204	207	228 + 80 (pol. RH)
Administration (soutien administratif-réception)	77	60	120
Organisation d'événements	30	⊖	⊖
Recrutement des bénévoles	14	8	⊖

Politiques

Le mandat majeur de 2021-2022 a été celui de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques de la gestion des ressources humaines, de la prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail, du télétravail et de la nouvelle structure salariale. De nombreuses heures furent investies par les membres du comité ressources humaines accompagnés d'une autre administratrice.

Notre organisation a le souci d'offrir aux employés un traitement juste et équitable. Cette politique permet d'avoir sous la main un outil issu de bonnes pratiques afin de rendre des décisions qui favorisent une gestion saine et efficace. Par ce document qui reflète les valeurs, la mission et les orientations du Centre, nous visons à ce que chacun comprenne ses responsabilités, ainsi que ses droits au sein de l'organisme.

Le plan de travail de 2021-2023, en temps de pandémie

Le conseil d'administration a approuvé une nouvelle mouture du plan d'action 2021-2023, réparti sur deux années d'activités afin de voir plus loin. Un plan, élaboré selon les principes de l'action communautaire autonome, pour se projeter dans l'avenir, voir venir et s'adapter dans le temps, selon l'environnement de travail et d'intervention. Le plan d'action ainsi que sa mise à jour de juin 2022 est disponible en complément du présent rapport annuel.

Partenariats

Milieu	Sphère d'influence
Local	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation communautaire (consolidation des liens et du soutien) ➤ Amélioration de l'atteinte des populations prioritaires ➤ Identification des besoins et des lacunes dans la population ➤ Amélioration de la qualité des services offerts à la population
Partenaires	<p>Comptoir alimentaire de Sept-Îles</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Service du transport des paniers de provisions. <p>Table de concertation des aînés de la MRC de Sept-Rivières</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Présidence de la table, participer aux rencontres. <p>Transit Sept-Îles</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribution gratuite des repas supplémentaires. <p>North Shore Community Association (NSCA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Envoi des documents sur les services et menus pour traduction, destinés à la communauté anglophone. <p>Hop la Ville</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Membre du comité pour les activités offertes à la population.
Régional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation communautaire (consolidation des liens et du soutien) ➤ Amélioration à la qualité des services offerts à la population
Partenaires	<p>Regroupement des Centres d'action bénévole : Havre St-Pierre, Port-Cartier, Baie-Comeau et Forestville</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontres. <p>TROC Côte-Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontres. <p>SEMO Côte-Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Embauche intégration au travail. <p>Table de concertation régionale des aînés de la Côte-Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Présence aux rencontres.
Municipal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identification des besoins et des lacunes dans la population ➤ Amélioration de l'atteinte des populations prioritaires de notre mission
Partenaires	<p>Sûreté du Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Collaboration à l'encadrement du Programme PAIR.
Provincial	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation communautaire (consolidation des liens et du soutien) ➤ Amélioration à la qualité des services offerts à la population
Partenaires	<p>Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontres et formations. ➤ Semaine de l'action bénévole et Journée internationale des bénévoles. <p>Regroupement des popotes roulantes du Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Semaine des popotes roulantes. <p>Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Co-Responsable de la Côte-Nord du premier forum sur l'action bénévole.