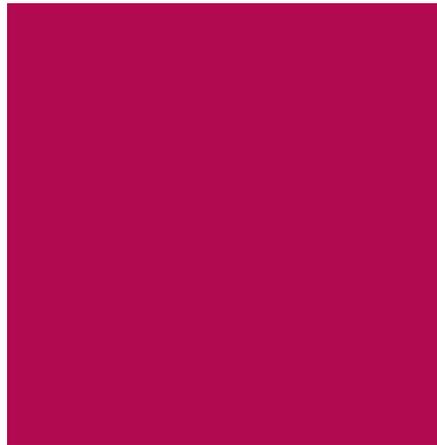




L'ACTUEL

2018
2019



SOMMAIRE

Rapport annuel du Centre d'action bénévole L'Actuel 2018-2019

- 4 Mot du président
- 5 Mot de la directrice générale
- 6 Présentation de l'organisme
- 12 Regard sur l'action communautaire autonome
- 14 Promotion de l'action bénévole
- 15 Soutien aux bénévoles et reconnaissance
- 16 Services aux individus
- 20 Soutien aux organismes
- 21 Concertation avec le milieu
- 22 Tri et Boutique-Friperie
- 24 Gouvernance et vie associative
- 27 Financement
- 28 Communications
- 29 Défis et enjeux
- 30 Photos
- 34 Statistiques
- 40 Partenaires, donateurs et collaborateurs

« Je suis toujours aussi fière de travailler avec une équipe de bénévoles, d'employés et d'administrateurs passionnés et intéressés par tous nos projets. »

*- Francine Plamondon
Directrice générale*



**En 2018-2019,
L'Actuel a embrassé
le changement
avec positivisme.**



Mot du président

Yvon Lauzon

L'année 2018-2019 était ma dernière année au sein du conseil d'administration de L'Actuel. Le constat que je fais de mes sept ans d'implication dans les rouages de L'Actuel est que tous les différents acteurs travaillent en étroite collaboration afin de mettre l'accent sur les services à donner à la population de Vaudreuil-Soulanges. Le secret de cette réussite est sans contredit la dynamique interne de l'équipe ainsi que la passion des bénévoles et des employés pour le bien-être de leurs concitoyens. Sans compter l'apport des partenaires et représentants des municipalités.

Cette collaboration permet à L'Actuel de constamment actualiser ses services et ainsi répondre aux besoins de la population. C'est dans cette perspective que plusieurs actions découlant de la planification stratégique 2018-2021 ont été initiées cette année. On peut penser à l'analyse sur l'optimisation des processus effectuée par un consultant expert et dont les recommandations ont été prises en charge par le nouveau comité d'amélioration continue. La vaste campagne *Je bénévole dans Vaudreuil-Soulanges* initiée par L'Actuel afin de promouvoir l'action bénévole, qui comprenait six capsules vidéo visionnées plus de 35 000 fois, est un autre bel exemple.

L'Actuel a entamé une réflexion sur son image de marque, entre autres, grâce aux propositions d'étudiants à la maîtrise en communication des Hautes études commerciales (HEC) de l'Université de Montréal dans le cadre d'un projet de session ainsi que par une formation sur l'image de marque suivi par deux employées. Pour relever le défi de revoir l'image de marque, la création d'un comité communications et marketing devient essentielle en 2019.

Plusieurs autres projets sont en cours, malgré un défi majeur rencontré cette année par L'Actuel. Bien que positif, car plus d'opportunités sont offertes sur le marché du travail et du bénévolat, le recrutement a été un enjeu constant. Des solutions comme revoir la structure organisationnelle, cibler les besoins de la relève pour les postes devenus vacants à la suite de départs à la retraite d'employés d'expérience, redéfinir les priorités dans un contexte en mouvance, sont quelques exemples qui ont permis à la direction générale et aux employés de L'Actuel de relever ce défi avec brio.

Je suis particulièrement fier de la santé financière de L'Actuel. Au cours de mon mandat, il y a eu certes des périodes où des décisions plus difficiles s'imposaient, mais grâce à la bonne gestion de L'Actuel, à la compréhension des employés et des bénévoles ainsi qu'à l'implication des conseils d'administration de L'Actuel et de la Fondation, nous avons su garder le cap et assurer des services de qualité pour notre population.

Je suis donc heureux de partir en léguant un bilan positif à L'Actuel. Je quitte un conseil d'administration dynamique qui, avec le soutien de la Fondation, de la direction générale, des bénévoles et des employés saura faire avancer la cause de L'Actuel. J'ai été privilégié de représenter L'Actuel comme président et administrateur du conseil d'administration, mais je demeure avant tout un bénévole de l'organisme. C'est pourquoi j'ai accepté avec plaisir le rôle d'ambassadeur afin de faire la promotion et de contribuer à la pérennité des services de cette organisation remarquable qu'est L'Actuel.

Mot de la directrice générale

Francine Plamondon

Offrir des services de plus en plus personnalisés, dans des délais toujours plus exigeants avec de moins en moins de bénévoles réguliers, voilà une réalité bien présente à L'Actuel. L'année 2018-2019 aura été une année de grandes réflexions tant au niveau de notre rayonnement et de la valorisation du bénévolat que de l'optimisation de nos ressources humaines et matérielles. Tous ces sujets ont fait l'objet de plusieurs consultations afin de poursuivre notre engagement envers la population et garder le cap sur notre mission.



L'année a débuté par la revue et l'amélioration de notre structure organisationnelle et par la mise en place d'un comité d'amélioration continue afin de maximiser nos processus de travail. Dès septembre, nous avons mobilisé nos équipes pour évaluer et prendre rapidement des actions afin d'atteindre les nouveaux objectifs du plan triennal, et ce, dans l'optique de trouver des solutions créatives pour répondre aux besoins changeants de la population.

L'Actuel a initié deux grands projets régionaux qui se sont déroulés sur plusieurs mois. Le premier consistait en une campagne de promotion du bénévolat dans Vaudreuil-Soulanges et était subventionné par la MRC de Vaudreuil-Soulanges. Le deuxième était une enquête salariale réalisée à travers tous les centres d'action bénévole membres du Regroupement des centres d'action bénévole de la Montérégie, un projet subventionné par Services Québec. De grands succès dont nous sommes très fiers.

L'année aura été, sans contredit, une année charnière au niveau des ressources humaines. Nos efforts d'attraction ont été mis à l'épreuve afin de concurrencer le marché actuel et contrer la pénurie de main-d'œuvre, une problématique majeure qui touche malheureusement Vaudreuil-Soulanges comme l'ensemble de la province.

Nous avons dû demeurer vigilants et proactifs face à certains changements de la part de partenaires et bailleurs de fonds. En effet, une revue de nos actions en lien avec le nouveau cadre de référence de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec a été réalisée afin d'en assurer sa conformité. D'autre part, nous avons participé à des séances d'information sur les huit critères de l'action communautaire autonome pour démontrer à notre bailleur de fonds principal, l'Agence en santé et services sociaux de la Montérégie, que nous y répondons.

Un portrait réalisé par le Réseau de l'action bénévole du Québec démontre que partout en Montérégie la durée d'implication bénévole la plus importante est d'un an à cinq ans et que 48% des bénévoles font de une à dix heures par mois. Nous constatons cette réalité et cela devient un défi lorsque nous devons remplacer nos bénévoles de longue date qui s'impliquaient environ 25 heures par semaine, et ce, pendant 10 à 15 ans.

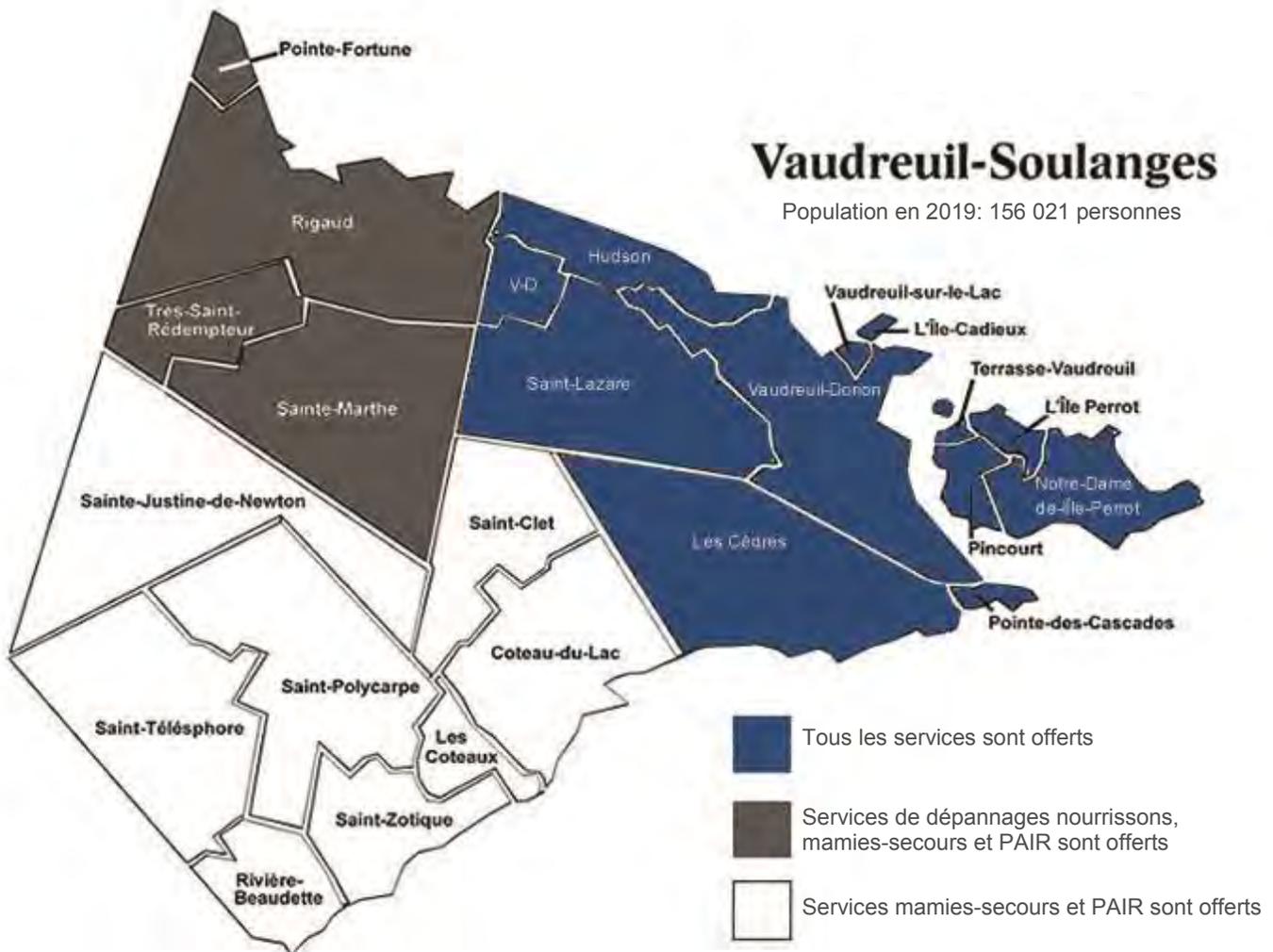
Malgré de nombreux défis, l'instabilité de nos ressources humaines et une insécurité constante de notre financement, nous avons accompli de grandes choses encore cette année avec plus de 28 000 heures de bénévolat. Je suis toujours aussi fière de travailler avec une équipe de bénévoles, d'employés et d'administrateurs passionnés et intéressés par tous nos projets. Le CAB L'Actuel travaillera sans relâche à mieux sensibiliser la population et les partenaires d'affaires sur l'importance de leur implication pour améliorer notre société.

Qui sommes-nous?

Organisme à but non lucratif, L'Actuel est un centre d'action bénévole dont les services reposent sur l'entraide et le bénévolat. L'organisme, membre de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec, a été fondé en 1982 par 12 citoyens souhaitant répondre à un besoin de notre communauté. Depuis plus de 35 ans, nous jouons un rôle primordial dans notre communauté en aidant les personnes en difficulté, les familles, les aînés, les malades chroniques, les personnes convalescentes ou handicapées ainsi que les organismes de Vaudreuil-Soulanges. Les revenus de notre Boutique-Friperie permettent de financer plusieurs de nos services offerts à la population.

Notre mission est de promouvoir et favoriser l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine afin de répondre à des besoins de notre milieu selon trois champs :

- Développement de l'action bénévole et communautaire
- Soutien à la communauté
- Gouvernance et vie associative



Coordonnées

88, rue Adèle, Vaudreuil-Dorion, J7V 1S7,
450 455-3331, info@lactuel.org, www.lactuel.org
Facebook : @LActuelCentreActionBenevole

Nos services

Services aux bénévoles

Rencontre d'information
Soutien et orientation
Référencement
Encadrement et formation
Reconnaissance

Services aux organismes

Référence de bénévoles
Dons d'articles
Location de salles
Soutien divers
Partage de bonnes pratiques
Promotion des organismes

Services aux individus

Dépannages alimentaires
Dépannages vestimentaires
Dépannages nourrissons
Aide aux petits
Cuisines collectives
Répit parental (Mamies-secours)
Accompagnement-transport médical
Visites d'amitié
Appels de sécurité (programme PAIR)
Clinique d'impôt
Aide aux formulaires
Livraison de repas congelés
Boutique-Friperie

Nos horaires

Services administratifs

Lundi au vendredi
8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30

Boutique-Friperie

Lundi au mercredi
9 h 30 à 17 h 30
Jeudi et vendredi
9 h 30 à 19 h
Samedi et dimanche
10 h à 16 h

Dépannages

Sur rendez-vous

Nos adhésions

- Association des Haltes-garderies du Québec
- Chambre de commerce et d'industrie de Vaudreuil-Soulanges
- Carrefour de développement social par l'éducation populaire
- Corporation de développement communautaire Vaudreuil-Soulanges
- CSUR la télé
- Fédération des centres d'action bénévole du Québec
- Passeport Emplois Vaudreuil-Soulanges
- Regroupement des centres d'action bénévole de la Montérégie
- Regroupement des cuisines collectives du Québec
- Synergie Entreprises-Emplois Vaudreuil-Soulanges
- Table régionale des organismes communautaires de la Montérégie



23 474
Services rendus



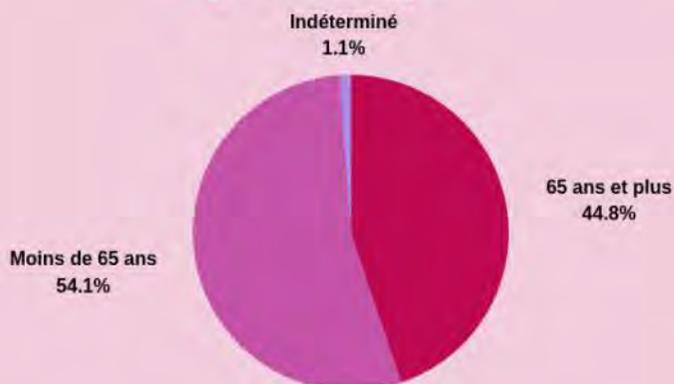
2542
Usagers
(un usager peut se retrouver dans plusieurs services)



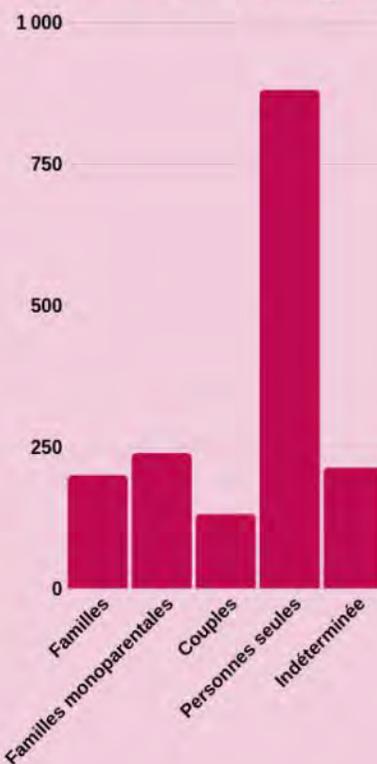
28 791
Heures de bénévolat

Nos usagers

Âge des usagers

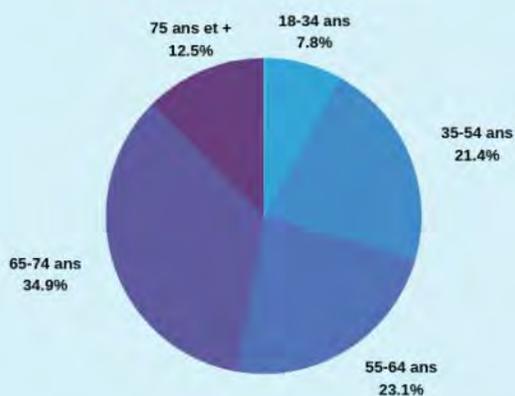


Situation des usagers

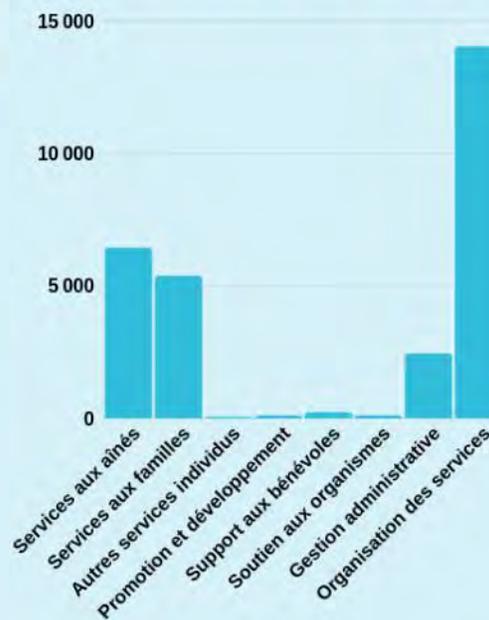


Nos bénévoles

Âge des bénévoles

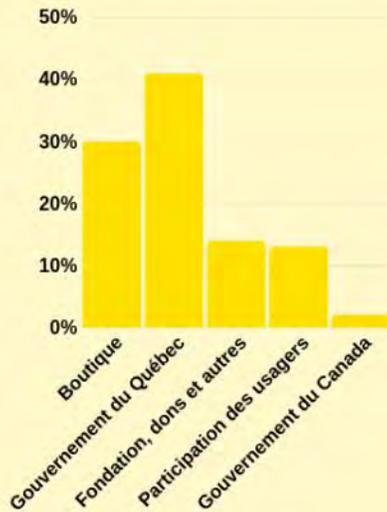


Heures de bénévolat par catégorie de service

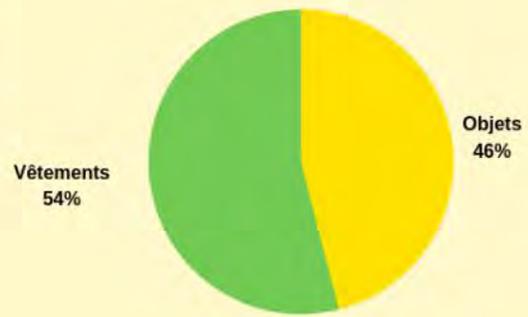


Tri et boutique

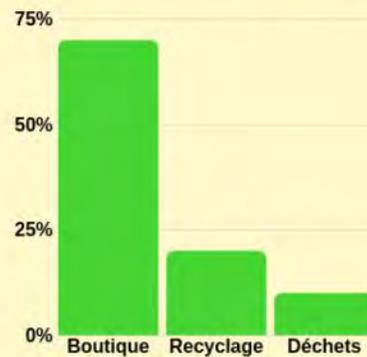
Sources de financement



Articles vendus

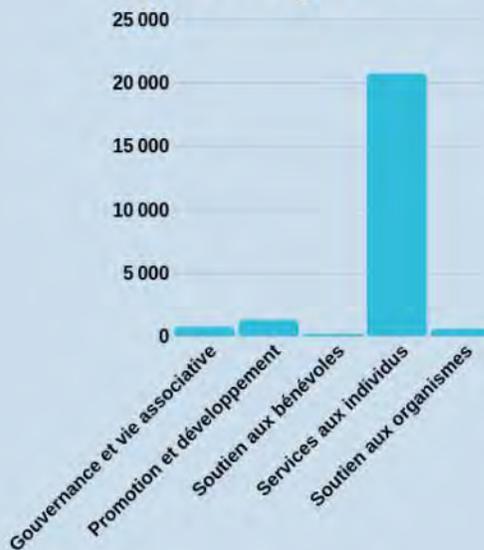


Direction des dons

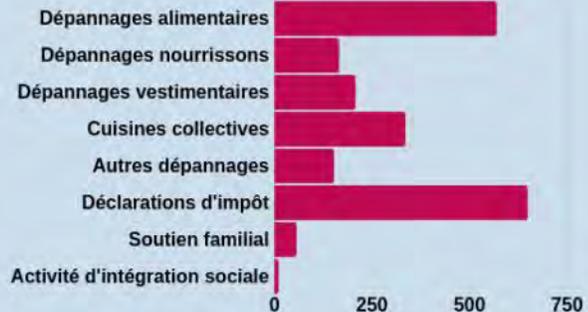


Services

Nombre de services par catégorie



Services aux familles



Services aux aînés



Notre petite famille



La directrice générale de L'Actuel, Francine Plamondon, en compagnie de son équipe d'employés: Nathalie Forget, Nicole Bouthillette, Nacira Mahdi, Isabelle Bourbonnais, Sophie L'Abbé-Deslauriers, Julie Guilbault, Dominique Pons, Jacinthe Morin, Stéphanie Aubert, Caroline Martin, Suzanne Mongeon, Patrice Mbida, Caroline Bonin, Vanessa Gagné, Denis Bibeau, Suzanne Brochu et Sylvain Cardinal. Absentes de la photo : Danielle Couture et Nathalie Beninka.

Le grand défi des ressources humaines

Cette année, une analyse des ressources humaines de L'Actuel a été réalisée en collaboration avec la firme Alternative RH. Cette dernière nous a soutenus dans notre réflexion, dans l'intervention et le développement des compétences du personnel afin de mieux répondre aux besoins actuels et futurs de l'organisation.

Le but de cette démarche était de planifier des départs imminents, d'assurer une présence d'expertises spécifiques dans certains volets de travail, de clarifier les rôles et responsabilités des employés et d'augmenter l'efficacité du travail.

C'est donc au mois de mai 2018 qu'une nouvelle structure organisationnelle a été mise en place, créant ainsi de nouveaux postes de travail et apportant des changements dans les responsabilités de certains postes existants.

Les employés ont reçu le soutien nécessaire afin de faire face à tous ces changements et de nouvelles méthodes d'échanges ont été mises en place afin d'assurer une fluidité de l'information à travers tout le personnel.

Nos gestionnaires de services ont pu développer leurs compétences à la suite de deux jours de formation et de *coaching* personnalisé qu'elles ont reçus afin d'assurer une harmonisation dans les pratiques de gestion.

À la suite de cette restructuration, nous avons fait face à une réalité bien présente dans la région, celle de la pénurie de main-d'œuvre. Nos efforts pour attirer les bons profils de candidats ont été freinés à maintes reprises dû à notre incapacité à offrir des salaires concurrentiels. Nous avons lancé un 2^e, 3^e et parfois un 4^e concours pour combler un même poste. Ces situations ont occasionné beaucoup de soucis et d'insécurité, de perte de candidats très intéressants ainsi qu'une grande perte de temps pour notre équipe.

Nous avons donc débuté une révision de l'ensemble de nos conditions de travail et de notre politique salariale afin d'être plus attractifs. Malgré notre grand intérêt à offrir de meilleures conditions, il n'en demeure pas moins que nos moyens financiers sont nettement insuffisants pour être en mesure de concurrencer le marché actuel. Au-delà de ces éléments, il était primordial de faire ce travail colossal afin d'attirer et maintenir notre personnel et d'assurer la pérennité de nos services.

Cette année, c'est avec un immense plaisir que nous avons accueilli dans la grande équipe de L'Actuel: Vanessa Gagné, coordonnatrice au développement, Suzanne Mongeon, commis à la clientèle et Patrice Mbida, manutentionnaire.

Notre famille élargie

Les bénévoles sont l'essence même de ce qu'est le Centre d'action bénévole L'Actuel. Sans leur présence, leur implication et leurs suggestions, nous ne pourrions exister et évoluer. C'est eux qui parcourent les 152 262 kilomètres pour amener les usagers à leurs rendez-vous médicaux. Et c'est, en grande partie, grâce à eux que nous avons traité 408 tonnes de marchandises cette année et que nous avons accueilli 39 136 clients à notre Boutique-Friperie. Sans compter qu'ils ont fait plus de 2300 heures pour assurer une saine alimentation à des citoyens de la région via les dépannages alimentaires, les cuisines collectives et les livraisons de repas congelés.

Au risque de nous répéter, le bénévolat a beaucoup changé dans la dernière décennie. La présence des bénévoles est de plus en plus sporadique. Le défi de recrutement est constant et criant. La coordination des bénévoles et le recrutement deviennent des tâches majeures pour la permanence. Nous avons donc entamé une réflexion sur la manière dont nous devons dorénavant inscrire et comptabiliser nos bénévoles.

En plus de nos 281 bénévoles actifs, nous avons accueilli 94 bénévoles occasionnels provenant de l'entreprise Charles Rivers, de l'Université de Montréal, d'écoles secondaires et du 1^{er} groupe de scouts de Vaudreuil-Dorion. Leurs 1477 heures de bénévolat nous ont donné un coup de main important. Nous souhaitons développer d'autres partenariats de ce type pour pallier à la baisse générale d'heures des bénévoles réguliers. Cependant, ces bénévoles ne peuvent répondre à notre besoin criant pour certains services tel que le transport médical.



281
Bénévoles
actifs



94
Bénévoles
occasionnels



103
Futurs bénévoles
rencontrés

Regard sur l'action communautaire autonome

Les nouvelles orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux exigent maintenant que les organismes communautaires démontrent clairement qu'ils répondent aux huit critères de l'action communautaire autonome. L'Actuel propose un survol de son positionnement pour chacun de ces critères.

Être un organisme à but non lucratif

L'Actuel est inscrit comme organisme à but non lucratif. Notre Boutique-Friperie constitue notre volet d'économie sociale permettant de financer une partie de nos services aux individus de notre communauté.

Être enraciné dans sa communauté

L'Actuel existe depuis 37 ans. Nous sommes solidement ancrés dans notre milieu. Nous participons aux tables de concertation Aînés, Jeunesse, Petite enfance et Sécurité alimentaire. Cela est sans compter notre implication au sein du Comité 21, du Pôle d'économie sociale de la Vallée-du-Haut-St-Laurent, du comité réseau échange en santé mentale, du comité d'organisation de la *Nuit des sans-abri* ainsi que de la Corporation communautaire de Vaudreuil-Soulanges, pour n'en nommer que quelques-uns. De plus, le soutien aux autres organismes de la région fait partie de notre mission.

Entretenir une vie associative et démocratique

Chaque année, nous invitons nos membres à participer à une assemblée générale à laquelle sont présentés les résultats de la dernière année, pendant laquelle leur participation est sollicitée et où ils sont libres de faire connaître leur point de vue. D'ailleurs, c'est lors de cette assemblée générale annuelle que sont élus les nouveaux administrateurs du conseil d'administration. De surcroît, des bénévoles siègent sur nos comités de travail dont le comité d'amélioration continue du tri-boutique. De plus, nous communiquons régulièrement avec nos membres par courriel et leurs commentaires sont sollicités.

Être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations

Les donateurs et les partenaires n'influencent aucunement nos actions. Nous sommes libres de déterminer nos services et nos manières de faire pour répondre le plus adéquatement possible aux besoins de notre communauté. D'ailleurs, ce sont les administrateurs qui ont déterminé les quatre grandes orientations de la planification stratégique 2018-2021. Orientations qui ont été présentées aux membres lors de l'assemblée générale annuelle 2018. Les employés ont mis en place des moyens pour atteindre les objectifs.



Depuis une dizaine d'années, L'Actuel s'implique dans l'organisation de la *Nuit des sans-abri*, un événement ayant pour but de sensibiliser la population à l'itinérance dans la région.

De plus, les employés et les administrateurs ont entamé une réflexion sur les divers services de l'organisme pour apporter des modifications afin qu'ils répondent plus adéquatement aux besoins des citoyens et du milieu.

Avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté

C'est en février 1982 que s'est tenue la première rencontre de 12 citoyens de la région de Vaudreuil souhaitant mettre sur pied un organisme pour répondre aux besoins des plus démunis. Même si les services ont changé, la mission reste toujours la même, celle de promouvoir et favoriser l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine afin de répondre à des besoins du milieu.

Poursuivre une mission sociale qui nous est propre et qui favorise la transformation sociale

Nos actions nous ont permis de briser l'isolement, de contrer l'exclusion sociale, de favoriser le maintien à domicile, d'assurer la sécurité alimentaire, de développer l'autonomie et la prise en charge, de développer des saines habitudes de vie ainsi que de faciliter la gestion du quotidien de jeunes parents. Depuis une dizaine d'années, L'Actuel s'implique dans l'organisation de la *Nuit des sans-abri*, un événement ayant pour but de sensibiliser la population à l'itinérance dans la région. Des envois de communiqués, repris par les médias locaux, ont permis de sensibiliser les gens à l'importance de la valorisation des vêtements d'occasion, à la situation des personnes dans le besoin pendant la saison estivale, aux vols de dons ainsi qu'au grand besoin en bénévoles dans la région. La page Facebook de L'Actuel a aussi été un bon moyen de relayer les renseignements concernant la formation de l'Attaca ainsi que les diverses revendications de la TROC-Montérégie concernant, entre autres, le financement et les conditions de travail dans le milieu communautaire.

Faire preuve de pratiques citoyennes

En participant au Comité 21, L'Actuel a, entre autres, collaboré à la réflexion sur le problème de la réduction des déchets. Nous avons mis de l'avant l'enjeu du déchet textile dans un communiqué, sur notre site Internet ainsi que notre page Facebook. De plus, nous avons été

paneliste du mot de clôture sur le sujet « Économie circulaire et présentation des meilleures pratiques » lors de *La grande rentrée DD*. Devant la problématique du manque de bénévoles dans la plupart des organismes et municipalités de la région, nous avons organisé une vaste campagne de promotion du bénévolat visant à démontrer la diversité des possibilités de bénévolat et à susciter l'intérêt des citoyens pour l'implication citoyenne. Des bénévoles nous ont accompagnés lors de nos activités afin de parler de leur implication. Cette campagne d'un an s'est terminée par une conférence gratuite, ouverte à tous les Vaudreuil-Soulangeois, de Jean-Marie Lapointe sur « Le bonheur de bénévolat ». En collaboration avec d'autres acteurs du milieu, nous nous sommes également penchés sur le gaspillage alimentaire et avons réfléchi à des actions pouvant contrer cette tendance.

Être dirigé par un conseil d'administration indépendant

Le conseil d'administration de L'Actuel est constitué de neuf administrateurs et aucun siège n'est occupé par un bailleur de fond, un élu ou un représentant du CISSS.





Pour être heureux dans son bénévolat, c'est important de faire ce qu'on aime. Telle était la devise de la campagne *Je bénévole dans Vaudreuil-Soulanges*.

Découvrez le bénévolat qui vous convient

En avril 2018, nous avons donné le coup d'envoi d'une campagne majeure de promotion du bénévolat dans notre région. La campagne visait à : amener les citoyens à offrir de leur temps dans une activité de bénévolat répondant à leurs goûts; Encourager les organismes à s'allier à la campagne; Sensibiliser la population aux diverses possibilités de bénévolat; Mobiliser les élus et divers acteurs du milieu.

Une brochure démontrant la variété des offres de bénévolat a été créée et distribuée lors de nos activités sur le terrain. Ces brochures françaises et anglaises ont aussi été laissées dans des points de dépôt (bibliothèques, bureaux municipaux, organismes...), ce qui nous a permis de peaufiner nos relations avec diverses municipalités de la région ainsi qu'avec des organismes. D'ailleurs, 27 organismes ont répondu à un sondage concernant leur réalité et leurs besoins en bénévolat.

Point central de notre campagne, les six capsules vidéo ainsi qu'un montage de toutes les capsules, diffusés sur notre page Facebook, ont obtenu 38 531 vues et 7792 interactions.

Des publicités ont été faites dans les médias locaux (magazine *Où*, *Your local journal*, *L'Étoile*, *Néomédia*, *CSUR la télé*). De plus, *CSUR la télé* a utilisé notre capsule mettant en vedette un entraîneur d'hockey pendant la diffusion des débats électoraux. Cette vidéo aurait été vue 8486 fois. Certaines de nos capsules ont été utilisées lors de la diffusion de l'émission *Une fenêtre sur ma foi*, sur quatre semaines différentes pour une cote d'écoute totale approximative de 160 000.

Pour conclure notre campagne nous avons organisé une conférence gratuite de Jean-Marie Lapointe, en avril 2019. Près de 300 personnes ont écouté les propos du conférencier et ont pu être inspirées par ses anecdotes.



55
Activités
de promotion



21
Représentations
de l'organisme



7543
Outils
promotionnels
distribués

Merci aux bénévoles

Afin de souligner la *Semaine de l'action bénévole*, se tenant du 15 au 21 avril 2018 nous avons proposé une semaine d'activités commençant par un dîner à la cabane à sucre. Plusieurs partenaires ont été mis à contribution pour offrir de nombreux tirages aux bénévoles. Afin de faire rayonner cette semaine à plus grande échelle, des publicités ont été faites dans les médias, des messages ont été affichés sur les panneaux des municipalités et une affiche extérieure a été installée pour remercier les bénévoles de la région, et ce, sans compter les publications sur les réseaux sociaux.

Si cette semaine est des plus importantes pour un centre d'action bénévole comme le nôtre, d'autres gestes ont été posés tout au long de l'année afin de reconnaître l'apport énorme des bénévoles à notre organisme et à notre société. L'Actuel a d'ailleurs profité de la *Journée internationale des bénévoles* pour tourner une vidéo de remerciement de la part de ses employés et pour rendre hommage aux 10 bénévoles ayant fait le plus d'heures dans la dernière année.

Encore cette année, le Centre d'action bénévole L'Actuel a interpellé ses partenaires, les médias, les municipalités, les élus et les organismes pour qu'ils fassent la promotion du *Prix hommage Bénévolat-Québec*.



Marie-Éliane Wart, membre fondateur de L'Actuel, a reçu le Prix d'action communautaire de Vaudreuil-Soulanges de Peter Schiefke. Sa candidature a été présentée par L'Actuel.



Deux nouvelles plaques ont été installées sur le tableau des membres honoraires, celles de Raymond Dupuis et de Lorraine Brunet.

Gestes de reconnaissance

- Activités dans le cadre de la *Semaine de l'action bénévole*
- Invitation au dîner à la cabane à sucre
- Nomination de membres honoraires
- Présentation des bénévoles les plus impliqués
- Invitation à la Soirée des fêtes
- Remise de l'épinglette officielle de L'Actuel
- Publications sur les réseaux sociaux
- Vidéo des employés pour la *Journée internationale des bénévoles*
- Annonces sur la télévision du café des bénévoles
- Publicités dans les médias
- Messages sur les panneaux des villes
- Messages sur le tableau extérieur
- Petites attentions
- Tirages
- Cartes d'anniversaire
- Messages par infolettre
- Création du programme d'ambassadeurs
- Présentation de candidatures de bénévoles à des prix (Temple de la renommée Opération Nez rouge, Prix d'action communautaire de Vaudreuil-Soulanges)

Formations offertes

- RCR nourrisson
- Relation conseil d'administration et équipe de travail
- Comment représenter L'Actuel
- Colloque sur le financement



Pour le bien-être de notre communauté

Afin de répondre davantage aux besoins de notre communauté, nous avons, cette année, entamé des réflexions sur notre offre de services. Cette analyse, réalisée par les employés, les bénévoles ainsi que les administrateurs, a permis de donner de nouveaux enlignements à certains services.

Ainsi la distribution et la vente des articles de l'aide aux petits se réalisent maintenant à même la Boutique-Friperie, ce qui allège et simplifie le travail des bénévoles de ce service, dont la demande était à la baisse.

Dû à la réalité et à l'offre de services dans la région, L'Actuel a pris la décision de cesser son service de livraison de repas congelés à compter du mois de juin 2019. Comme le nombre d'utilisateurs de ce service a baissé de 34% cette année et qu'une popote roulante est maintenant offerte sur le même territoire, nous en sommes venus à la conclusion que ce service ne répondait plus aux besoins de notre clientèle et de la population.

Le transport médical a engendré bien des soucis aux employés et aux bénévoles. Les demandes ont continué d'être à la hausse alors que le nombre de bénévoles pour ce service a diminué et que ceux-ci souhaitent de moins en moins se déplacer vers Montréal. Ne pas surcharger les transporteurs, tout en répondant à la demande des usagers vulnérables, a été un défi majeur. Les efforts mis dans le recrutement de nouveaux bénévoles n'ont pas résolu ce problème grandissant relié à une population vieillissante. Nous poursuivrons notre analyse de ce service en 2019.

Au milieu de toutes ces remises en question, de beaux succès et des nouveautés sont venus agrémenter l'année. Nos Parrainages de Noël ont subi une hausse de 48% et 13 enfants de plus ont reçu des jouets neufs pour Noël. Nous avons augmenté le nombre de jumelages entre des donateurs et des personnes seules. L'année prochaine nous espérons dépasser ce nouveau record et réussir à jumeler encore plus de personnes seules pour leur donner une dose de bonheur en cette période de fin d'année.

Le nombre de dépannages vestimentaires a augmenté passant de 179 à 207. La nouvelle grille de distribution de vêtements pour ce type de dépannage a sûrement facilité l'accès de ce service. De plus, grâce à une nouvelle initiative des employés au tri et à la boutique nous avons donné 121 manteaux d'hiver à des personnes dans le besoin de notre communauté.

Nos bénévoles ont réalisé 19% plus de visites d'amitié à des personnes seules, dans le but de briser leur isolement. Nous aimerions faire un pas de plus en cette direction en ajoutant un groupe de cuisine collective pour les aînés. Ce service leur permettrait de socialiser, tout en favorisant une saine alimentation.

Notons, d'ailleurs, que les participants des cuisines collectives de cette année ont cuisiné 350 plats de plus qu'en 2017-2018. Notre responsable a eu beaucoup de pain sur la planche, d'autant plus qu'un nouveau défi s'est ajouté soit celui de la transformation alimentaire pour réduire les déchets.

Nos objectifs

Briser l'isolement
 Contrer l'exclusion sociale
 Favoriser le maintien à domicile
 Assurer la sécurité alimentaire
 Développer l'autonomie et la prise en charge
 Développer de saines habitudes de vie
 Faciliter la gestion du quotidien des parents
 Améliorer la qualité de vie



Transport médical

523 usagers - 2585 transports

Le service d'accompagnement-transport médical a été offert aux personnes âgées, malades ou en perte d'autonomie qui devaient se rendre à des rendez-vous médicaux dans la région ou hors région. Ce service a favorisé le maintien à domicile et a augmenté l'autonomie des personnes tout en brisant leur isolement.

Visites d'amitié

17 usagers - 171 visites

Les visites d'amitié sont des jumelages entre des bénévoles et des personnes seules, âgées ou en perte d'autonomie. Ces visites aux domiciles des bénéficiaires ont permis de briser l'isolement et de leur offrir un soutien moral.

Programme PAIR

46 usagers - 11 747 appels

L'Actuel a offert le service gratuit d'appels automatisés du programme PAIR. Ce service a été fourni à des personnes isolées à risque de chute, vieillissantes, en perte d'autonomie ou

convalescentes. Ces appels (sécurité ou rappel de médicament) ont permis aux usagers de conserver leur autonomie tout en assurant leur sécurité.

Cuisines collectives

526 personnes nourries - 9385 plats cuisinés

Les cuisines collectives ont aidé les participants à préparer des plats sains et abordables. Ce service a assuré la sécurité alimentaire et a favorisé les saines habitudes de vie des participants et de leur famille, tout en brisant l'isolement et en développant leurs connaissances afin de prendre leur santé en main et être plus autonomes.

Repas congelés

33 usagers - 2110 repas livrés

Les personnes âgées, malades, en perte d'autonomie ou convalescentes ainsi que les familles ont pu profiter d'une livraison à domicile de repas congelés nutritifs et à prix modiques. Ce service a assuré la sécurité alimentaire, a amélioré la santé et la qualité de vie, tout en contribuant au maintien à domicile des aînés.



9385
Plats cuisinés



152 262
Km parcourus



11 747
Appels de
sécurité

Dépannages alimentaires

259 usagers - 35 749 livres de nourriture

Via cette aide temporaire et de dernier recours, les personnes dans le besoin et à faible revenu ont reçu des denrées alimentaires ainsi que des produits d'hygiène, ce qui leur a procuré une meilleure sécurité alimentaire et qualité de vie.

Dépannages vestimentaires

150 usagers - 207 dépannages

Grâce à sa Boutique-Friperie, L'Actuel a été en mesure d'offrir gratuitement des vêtements aux usagers dans le besoin ainsi qu'aux personnes référées par les organismes L'Aiguillage et La Passerelle.

Dépannages nourrissons

33 usagers - 165 dépannages

Les familles à faible revenu, référées par les services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance du CISSS, ont obtenu gratuitement des couches et du lait maternisé pour leur poupon afin de leur offrir un bon départ dans la vie et répondre à des besoins essentiels comme se nourrir.

Aide aux petits

30 usagers - 66 enfants habillés

Des bénévoles passionnés ont confectionné des vêtements pour les enfants de 0 à 5 ans. Ces vêtements neufs ont été vendus à un faible coût aux familles éprouvant des difficultés financières.

Soutien familial

9 usagers - 42 visites à domicile

4 usagers - 14 services de halte-garderie

Le service Mamies-secours a donné du répit aux jeunes parents, afin de leur accorder quelques heures de repos et du temps pour eux. Ces moments ont facilité la gestion de leur quotidien lors de l'arrivée de leur nouveau-né, ont diminué les risques d'épuisement et ont augmenté leur estime et leurs compétences parentales.

D'autre part, la halte-garderie a été offerte gratuitement aux familles ayant des enfants de 0 à 5 ans afin de faciliter leur participation aux ateliers de cuisine collective, et ce, grâce à la subvention du ministère de la Famille et des Aînés. Cette année, des fonds supplémentaires ont permis d'apporter des améliorations aux locaux de ce service.



165

Dépannages
nourrissons



207

Dépannages
vestimentaires



35 749

Livres de
nourriture

Parrainages de Noël

64 personnes aidées / 40 jumelages

Les Parrainages de Noël consistent en des dons personnalisés pour des familles, mais aussi pour des personnes seules vivant des difficultés. Les donateurs ont offert des jouets, de la nourriture, des sorties, des cartes-cadeaux et des cadeaux de toutes sortes. Ces parrainages, qui se sont déroulés en toute confidentialité, ont brisé l'isolement des personnes dans le besoin tout en améliorant leur qualité de vie pendant le temps des fêtes.

Distribution de jouets

129 enfants / Plus de 250 jouets distribués

Afin que la magie de Noël soit au rendez-vous chez les familles utilisant les services de L'Actuel, une grande distribution de jouets neufs a été organisée grâce à la générosité de précieux donateurs.

Clinique d'impôt

786 usagers - 2103 déclarations d'impôt

Accompagné d'une équipe de bénévoles expérimentés, soutenue par l'Agence de Revenu du Canada et Revenu Québec, L'Actuel a offert une clinique d'impôt aux citoyens répondants aux critères d'admissibilité. Grâce à une subvention de Revenu Québec offerte aux organismes participant au Programme des Bénévoles, L'Actuel a reçu 1 \$ par déclaration réalisée.



Merci à la Caisse Desjardins de Vaudreuil-Soulanges pour les dons de mitaines, tuques, foulards et autres vêtements chauds qui ont réchauffé le cœur de nos familles lors de la distribution de jouets pour Noël.

Boutique-Friperie

39 136 visites de clients

Que ce soit pour économiser ou pour poser un geste écologique, plusieurs citoyens ont visité notre Boutique-Friperie (située au 90, rue Adèle). Des vêtements, des chaussures et divers articles ménagers d'occasion et à prix abordables ont été accessibles à toute la population.



250

Jouets distribués
aux enfants



40

Parrainages
de Noël



2103

Déclarations
d'impôt

Dons aux organismes

L'Aiguillage (vêtements)

Artistes en art (tissus)

CLSC (matériel orthopédique, marchettes, sièges d'auto pour enfant)

Centre de l'amour (articles religieux)

Justice Alternative du Suroît (bottes à cap d'acier)

Création Valleyfield (tissus de jeans)

Carrefour jeunesse-emploi Vaudreuil-Soulanges (revues)

Commission scolaire Lester B. Pearson (livres en anglais)

MRC de Vaudreuil-Soulanges pour les croque-livres (livres)

Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort (livres)

Manoir des Îles (revues)

Cité-des-Jeunes (vêtements)

École Marguerite-Bourgeoys (sapins)

Nos coups de pouce aux organismes

Référence de bénévoles

11 organismes - 80 bénévoles référés

Étant la référence en bénévolat dans la région, L'Actuel a reçu plusieurs demandes de citoyens souhaitant s'impliquer dans la région. L'Actuel a pris le temps de discuter avec eux afin de les orienter vers les organismes qui répondaient le plus à leurs attentes.

Location de salles

6 organismes - 94 locations

Dans sa bâtisse, L'Actuel dispose de deux salles pouvant servir à des rencontres, des réunions ou des événements. Ces salles ont été louées à un coût modique par six organismes.

Dons d'articles

13 organismes - 16 tonnes de dons

Pour réaliser des projets, 13 organismes se sont adressés à L'Actuel pour obtenir un coup de main et recevoir divers articles d'occasion.

Promotion

76 organismes - 166 services de promotion

Offres d'emploi, activités de financement, événements, programmations et recherches de bénévoles des organismes de la région sont des renseignements que L'Actuel a affichés sur ses babillards, sur la télévision de son café des bénévoles ainsi que sur sa page Facebook.



166
Promotions
des organismes



80
Bénévoles
référés



16
Tonnes de dons
aux organismes

Collaborer pour le bien commun

Lors de notre participation à diverses instances, nous avons réfléchi et nous nous sommes engagés dans un processus de transformation sociale concernant, entre autres, l'itinérance, la réduction des déchets, la transformation alimentaire, la sécurité alimentaire, le développement durable ainsi que les grands besoins en bénévolat dans la région.

C'est, d'ailleurs, avec plaisir que nous avons renouvelé notre participation au comité de la *Nuit des sans-abri* afin de poursuivre notre sensibilisation à l'itinérance dans la région. Certains de nos usagers sont sans domicile fixe ou à risque d'itinérance. Cette activité où les citoyens, les organismes et les itinérants peuvent échanger s'avère essentielle pour aider à modifier l'opinion publique.

De surcroît, l'expertise que nous possédons au niveau du recyclage a été sollicitée sur le panel « Économie circulaire et présentation des meilleures pratiques » lors de *La grande rentrée DD* organisé par le Comité 21. C'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons participé à cet événement puisque les déchets textiles sont un grand défi à relever autant dans notre région qu'à la grandeur de la province. C'est ce que nous avons mis de l'avant dans un communiqué invitant la population à se tourner vers les vêtements d'occasion dans le but de réduire les déchets textiles.

Autant sur les tables de concertation qu'au Regroupement des centres d'action bénévole de

la Montérégie, le sujet du besoin en bénévoles des organisations a maintes fois été abordé. C'est d'ailleurs pour tenter de pallier à ce problème que nous avons lancé une campagne de promotion du bénévolat dans Vaudreuil-Soulanges.

Par notre participation au conseil d'administration de Synergie Entreprises-Emplois Vaudreuil-Soulanges, nous avons contribué à la réflexion collective sur le manque de main-d'œuvre et sur les moyens de valoriser notre région et ses emplois, et ce, dans tous les secteurs d'activités dont le milieu communautaire.

Nos participations

- Comité 21
- Comité de la *Nuit des sans-abri*
- Comité réseau échange en santé mentale
- Comité méthode de calcul du Regroupement des centres d'action bénévole de la Montérégie (RCABM)
- Conseil d'administration du Regroupement des centres d'action bénévole de la Montérégie (RCABM)
- Conseil d'administration de Synergie Entreprises-Emplois Vaudreuil-Soulanges
- Passeport Emplois Vaudreuil-Soulanges
- Pôle d'économie sociale de la Vallée-du-Haut-St-Laurent
- Table de concertation des aînés de Vaudreuil-Soulanges
- Table Jeunesse
- Table Petite enfance
- Table Sécurité alimentaire



Photo Josiane Farand

Nicole Bouthillette,
chef des opérations
au tri-boutique,
a participé à la
Grande rentrée DD
du Comité 21, sous la
thématique de l'économie
circulaire et du textile.



L'Actuel a poursuivi son implication

- Au Comité 21 qui vise à créer une synergie et des mécanismes entre des entreprises de Vaudreuil-Soulanges pour réaliser des projets dont les retombées sont bénéfiques pour la communauté.
- Au Pôle d'économie sociale de la Vallée-du-Haut-Saint-Laurent qui permet aux divers acteurs et partenaires de l'économie sociale de se concerter, d'échanger sur les enjeux et les possibilités de développement.
- Au programme *Ici on Recycle* , de Recyc-Québec afin de maintenir son niveau de performance de niveau 2 dans la gestion des matières résiduelles.

Champion du recyclage

Dans le cadre de la *Semaine québécoise de la réduction des déchets*, à l'automne 2018, la MRC de Vaudreuil-Soulanges a présenté les champions du recyclage dans la région. L'Actuel a reçu cet honneur aux côtés du Métro Plus Fordham et de Polymos. C'est avec beaucoup de fierté que nous avons accueilli cette mention reconnaissant tous les efforts que nous investissons dans la réduction des déchets.

Cette année, L'Actuel a reçu 408 tonnes de dons ce qui représente le poids de 81 éléphants. Les employés et les bénévoles, ces derniers ayant faits 8269 heures au tri, peuvent être fiers d'avoir participé à la réception et au tri des dons, qui ont augmenté de plus de 12% en comparaison de l'année précédente.

Grâce à nos activités nous avons recyclé et revalorisé 90% des dons reçus. Nos efforts pour baisser la proportion des déchets sont constants et se sont, entre autres, poursuivis en collaboration avec le Comité 21 ainsi qu'avec la MRC via l'outil Tricycle. Même si nous avons reçu globalement 44 tonnes de dons de plus qu'en 2017-2018, nous avons réussi à baisser de 1 tonne les dons envoyés aux déchets. Ce qui est un grand succès.

La création d'un poste de manutentionnaire, responsable de la collecte des dons sur le territoire, a donné plus de stabilité à cette tâche difficile. Les bénévoles se faisaient rares dû à la fréquence des cueillettes et la force physique nécessaire. Une collecte régulière nous a aidés à limiter les vols et les pertes à nos boîtes de dons.

Il a été primordial de mettre en place des nouvelles méthodes de travail pour maximiser le processus de tri, diminuer l'entreposage ainsi que favoriser la rotation régulière de la marchandise qui ne cessent d'augmenter.

De plus, au courant de l'été 2018, un consultant a été engagé pour analyser nos processus opérationnels afin d'être plus efficaces. Ce projet reposait sur notre désir d'améliorer nos processus de traitement tout en offrant un milieu de travail agréable et optimal. Plusieurs de ses observations et recommandations étaient pertinentes et ont été analysées par le comité en amélioration continue pour finalement être mis en application.

De nouvelles affiches dans la cour, des publications sur les réseaux sociaux, un prospectus, un communiqué et une section concernant les dons sur notre nouveau site Internet sont autant d'astuces que nous avons utilisées pour réitérer notre message sur les dons acceptés et refusés.

Le volet informatif reste un défi de taille. Chaque occasion que nous avons d'expliquer notre fonctionnement et notre impact écologique favorise un changement dans l'opinion et les pratiques des citoyens. Ainsi la capsule produite par la MRC dans le cadre de la cohorte *Champions du recyclage* ainsi que l'épisode de l'émission *Capital humain* consacré à L'Actuel, tous les deux diffusés à l'automne, nous ont donné un *boom* de notoriété et nous ont aidés à passer notre message.

Bonne pour le portefeuille et la planète

Acheter à la Boutique-Friperie de L'Actuel est une occasion d'économiser tout en posant un beau geste pour la planète.

Selon les données les plus récentes de Recyc-Québec, une personne jette en moyenne 12 kg de textile à la poubelle par année. Pourtant les vêtements jetés sont, bien souvent, encore en très bon état d'où l'importance de valoriser les vêtements d'occasion en leur donnant une deuxième vie. D'ailleurs, 54% des articles vendus à la Boutique-Friperie, en 2018-2019, étaient des vêtements.

Aussi bonne pour le portefeuille que pour la planète est le message que nous avons martelé une grande partie de l'année. Un nombre grandissant de clients ont appliqué cette idéologie, puisque 39 136 transactions ont été enregistrées.

Les revenus nets de la Boutique-Friperie se sont chiffrés à 222 131\$. Sur le concept d'économie sociale, ces sommes d'argent ont été investies dans nos services offerts à la population. L'économie sociale est complexe, la campagne *C'est ça l'économie sociale* propulsée par le Pôle d'économie sociale de la Vallée-du-Haut-Saint-Laurent sur les réseaux sociaux, et à laquelle nous avons participé, a été un pas dans la bonne direction pour informer la population.



La Boutique-Friperie est un terrain fertile pour les changements et l'amélioration. La décision d'intégrer les grandes ventes bi-annuelles (Tapis rouge, Foire de livres et Vente de l'aide aux petits) à la boutique plutôt que dans les salles du 2^e étage, a permis de les offrir sur de plus longues périodes tout en allégeant le travail des employés et des bénévoles.

Parlant des bénévoles, ces derniers ont encore été au cœur du succès de notre Boutique-Friperie. En effet, ils ont été 51 à réaliser 4471 heures de bénévolat pour offrir une belle boutique ouverte 7 jours par semaine et très appréciée des clients.



408
Tonnes de
matières reçues



39 136
Clients
en boutique



207
Dépannages
vestimentaires



Le conseil d'administration du Centre d'action bénévole L'Actuel: David Héon (administrateur), Monique Létourneau (trésorière), Line Courcelles (administratrice), Louise Kane (secrétaire), Martine Brunet (administratrice), Francine Plamondon (directrice générale), Claude Côté (administrateur), Elke Steinwender (administratrice), Pierre Brosseau (administrateur) et Yvon Lauzon (président). Absente de la photo: Judith Langlois (administratrice).

Notre gouvernance

Notre conseil d'administration est constitué de gens d'affaires, de bénévoles impliqués dans nos services, de retraités et de travailleurs autonomes. Leurs expertises respectives sont un grand atout pour l'organisme et facilitent grandement la compréhension des enjeux et la prise de décision. Les membres ont été invités à s'impliquer dans les comités de travail qui les intéressaient et où leurs expertises ont été mises à profit.

Tout au long de l'année les administrateurs ont été informés des dossiers chauds tels que le transport, les vérifications des antécédents

judiciaires, le financement, les conditions de travail des travailleurs du milieu communautaire, les défis de recrutement, etc. Toujours soucieux d'assurer une saine gestion, ils ont suivi judicieusement les finances afin d'analyser et prendre des décisions tout en respectant la mission et les valeurs de l'organisme.

C'est avec grand intérêt qu'ils ont reçu six heures de formation sur la relation CA et équipe de travail afin de clarifier les rôles dans les relations entre la permanence, la direction générale et le conseil d'administration.



9

Administrateurs



9

Réunions



3

Comités

Notre vie associative

La dernière assemblée générale de L'Actuel s'est tenue le 12 juin 2018 devant 29 membres en règle. À l'issue de cette assemblée générale, pendant laquelle quatre administrateurs ont été élus, un nouveau conseil d'administration a été formé. Au courant de l'année, une nouvelle administratrice s'est jointe au conseil d'administration, en remplacement de Judith Langlois. Les compétences en ressources humaines de Martine Brunet ont été bien utiles étant donné que cet aspect a été un sujet chaud pour l'organisme dans les derniers mois.

Pendant l'année 2018-2019, le conseil d'administration a tenu neuf réunions. La direction générale a poursuivi la rédaction et l'envoi d'un journal d'information mensuel abordant les défis rencontrés par l'équipe de travail, les nouveaux besoins identifiés par le milieu ainsi que les enjeux locaux et régionaux.

Le comité des ressources humaines a été très important pour épauler la direction générale dans le développement d'une nouvelle structure organisationnelle. En cours d'année, l'expertise des membres a été sollicitée pour revoir et améliorer les conditions de travail.

De son côté, le comité du développement de l'action bénévole s'est penché sur la création d'un programme d'ambassadeurs. Les idées et le travail du comité combinés à l'expérience terrain des employés ont convergé vers une formule correspondant aux besoins de l'organisme et aux souhaits des bénévoles. Les ambassadeurs seront prêts dès 2019 à représenter L'Actuel lors d'activités afin de promouvoir l'action bénévole ainsi que le Centre.

Un comité en amélioration continue pour le tri et la boutique a été mis en place cette année pour optimiser nos processus opérationnels, trouver une réponse aux problématiques que nous vivons et mettre en place des actions en se basant sur les recommandations découlant de l'évaluation du consultant. Composé de bénévoles, d'administrateurs et d'une employée, ce comité s'est réuni pour discuter et donner son avis sur divers sujets. De surcroît, plusieurs friperies ont été visitées en Montérégie afin de s'inspirer des meilleures pratiques dans le domaine.

Comités de travail

- **Ressources humaines**
(Judith Langlois, Martine Brunet, Sophie L'Abbé-Deslauriers et Francine Plamondon)
- **Développement de l'action bénévole**
(Claude Côté, Louise Kane et Sophie L'Abbé-Deslauriers)
- **Amélioration continue**
(David Héon, Pierre Brosseau, Line Courcelles, Nicole Bouthillette, Ryszard Gwozd et Louise Bourgeois)

Autre comité

Dû à l'âge et la grandeur de l'immeuble, le comité sur le bâtiment est demeuré essentiel pour assurer l'entretien et le bon état de celui-ci. L'approche autonome des trois membres le constituant a libéré près de 25% de la charge de travail d'un employé de L'Actuel. Le comité a effectué différents travaux tels que de la peinture, la construction de meubles et diverses petites réparations. D'ailleurs, le comité a construit du nouveau mobilier pour améliorer l'environnement de la halte-garderie.

Notre vision sur trois ans

Dans le cadre de sa planification stratégique 2018-2021 le conseil d'administration a fixé quatre grandes orientations afin de garder le cap sur sa mission de promouvoir et favoriser l'action bénévole dans les différents secteurs de l'activité humaine pour répondre à des besoins du milieu.

Nous avons tenu des rencontres de réflexion entre employés afin d'élaborer les objectifs et les actions à poser pour cheminer dans notre planification stratégique. Après une année, nous avons déjà pu constater certains résultats.

Bénévolat

Valorisation des opportunités de bénévolat soutenu par une planification adaptée aux demandes de services

- Partenariat établi avec une entreprise
- Présentation devant la communauté anglophone
- Partenariat avec l'Université de Montréal
- 40 organismes sondés concernant les bénévoles étudiants
- Représentations auprès des nouveaux retraités
- 27 organismes sondés sur leurs besoins
- Campagne de promotion du bénévolat
- Diffusion de six capsules vidéo
- Distribution de 3000 brochures
- Création d'une infolettre pour les bénévoles
- Création d'une épinglette officielle et distribution aux bénévoles
- Nouveaux outils de travail pour les bénévoles du tri et de la boutique

Communications

Faire rayonner L'Actuel dans la communauté

- Refonte du site Web
- Plus de 2500 abonnés de la page Facebook
- Création d'un compte Instagram
- Bonne couverture médiatique assurée avec plus de 28 présences journalistiques
- Plus de 14 visites de l'organisme
- Installation d'une télévision en boutique pour diffuser des messages aux clients
- Élaboration du programme d'ambassadeurs

Gestion financière

Optimiser les ressources humaines et matérielles en ciblant les services à offrir à la clientèle

- Ajout d'une promotion pour les abonnés de l'infolettre
- Amélioration de l'expérience client en boutique avec plus de rotation, une meilleure disposition, la simplification des prix et la diffusion de messages sur une télévision.
- Visites de trois autres friperies pour voir les bonnes pratiques
- Liste des compétiteurs régionaux dressée
- Ébauche d'un plan de reconnaissance et d'un plan de visibilité
- Nouveaux partenaires trouvés
- Évaluation des services
- Modification de certains des services
- Travail de maillage réalisé sur diverses instances
- Collaboration à des projets d'artistes régionaux

Gestion opérationnelle

Revoir les méthodes et l'environnement de travail afin de les rendre plus efficaces

- Étude des opérations du tri et de la boutique
- Création d'un comité d'amélioration continue pour le tri et la boutique
- Gros événements de vente tenus en boutique
- Création de cartables de directives
- Création d'affiches pour le tri
- Dons de trois ordinateurs portables pour simplifier le travail à distance
- Sondage auprès des employés
- Rencontres hebdomadaires de tous les employés
- Optimisation des communications par courriel et par messages textes dans l'équipe
- Trois postes évalués dans la planification de la relève.
- Révision de l'échelle salariale
- Recherche pour une caisse électronique et pour un logiciel de gestion des horaires entamée
- Rôles et responsabilités redéfinis
- Structure organisationnelle revue
- Formation aux gestionnaires

Un village pour élever un enfant

« Ça prend un village pour élever un enfant », tel était l'adage mis de l'avant lors du dernier cocktail de la Fondation L'Actuel. C'est effectivement la réalité. Seuls, nous ne pouvons pas aider les personnes en difficulté de Vaudreuil-Soulanges qui ont faim ou qui n'ont pas les essentiels pour leurs bébés, ni assurer le maintien à domicile des aînés, malades chroniques et personnes convalescentes ou handicapées.

Si nous pouvons compter sur la subvention de l'Agence de la santé et des services sociaux, nous devons multiplier les sources de financement non récurrentes pour répondre aux besoins des citoyens vulnérables et pour maintenir nos services. La Boutique-Friperie L'Actuel constitue le volet d'économie sociale du Centre d'action bénévole L'Actuel puisqu'elle a assuré 30% de nos revenus. Environ 70 % des dons de vêtements et objets reçus ont été revendus par la friperie et ont servi à financer les services aux gens dans le besoin offerts par l'organisme comme les dépannages alimentaires et nourrissons, l'aide aux petits, les cuisines collectives et les activités pour les familles. La contribution de nos clients est donc primordiale pour le bon fonctionnement de notre organisme.

Fondation L'Actuel

Créée en 2004, la Fondation L'Actuel s'est donnée comme mission de contribuer au développement des services et à la réalisation des projets du Centre d'action bénévole L'Actuel. Cette année, la Fondation a versé 25 000 \$ pour le fonctionnement de l'organisme ainsi que 6000 \$ pour la campagne *Je bénévole dans Vaudreuil-Soulanges*.



Opération Nez rouge

L'Opération Nez rouge vise à valoriser l'adoption d'un comportement responsable dans toutes situations de facultés affaiblies, en offrant un service de raccompagnement accessible et confidentiel. Les retombées financières de ce service, dispensé par et pour la communauté, profitent à des organismes locaux.

Pour la centrale de Vaudreuil-Dorion, c'est L'Actuel qui est le maître d'œuvre et qui bénéficie des sommes amassées par les campagnes annuelles, et ce, depuis plus de 25 ans. Lors de la 26^e édition de la centrale de Vaudreuil-Dorion, 344 bénévoles ont contribué à la réalisation de 813 raccompagnements sécuritaires, ce qui a permis à l'Opération Nez rouge Vaudreuil-Dorion de nous remettre un chèque de 25 000 \$.

Si la campagne dure quelques semaines, le travail du comité organisateur est colossal et mérite d'être souligné, car il s'échelonne sur plusieurs mois. L'Actuel est très reconnaissant envers les bénévoles du comité organisateur ainsi qu'envers les généreux bénévoles des soirées de raccompagnement, les partenaires et les utilisateurs du service.

Sources de financement

41 %

Gouvernement
du Québec

30 %

Boutique-Friperie
(revenus nets)

13 %

Participation
des usagers

14 %

Fondation, dons et
autres revenus

2 %

Gouvernement
du Canada

L'Actuel a participé

Dans l'œil du bénévole,
activité en partenariat avec
le Carrefour Jeunesse-Emploi

5 à 7 communautaire V-S
de la CDC

Repas partagés

Ouverture de la plage
de Saint-Zotique

Boîte Lumineuse en plein air

Notre-Dame en fête à NDIP

Rythmes d'été à Vaudreuil-Dorion

L'été show à Rigaud

Saint-Laz'ARTS à Saint-Lazare

Mercredis mondains à L'Île-Perrot

Journée des pompiers à Pincourt

Fête du citoyen à L'Île-Perrot

Fête du citoyen à Vaudreuil-Dorion

Salon du diabète

4 @ 7 des Sages branchés
à Saint-Lazare

Salon de la famille et défi allaitement

Salon de l'engagement
communautaire de l'école de
la Samare

Pour un meilleur rayonnement

Les communications sont partout. Sans elles il est impossible d'offrir nos services à la population et d'attirer la clientèle à la Boutique-Friperie. Avec une campagne majeure de promotion du bénévolat, une refonte du site Internet et de grands enjeux de recrutement, les communications ont été fondamentales pour nous cette année.

Grâce au financement du Fonds de développement des communautés de la MRC Vaudreuil-Soulanges nous possédons maintenant une tente extérieure et un kiosque à notre image nous rendant encore plus visibles et accessibles au grand public lors des événements. Cet argent a aussi rendu possible la production d'une brochure dans le but de susciter l'intérêt envers le bénévolat.

La refonte du site Internet de L'Actuel a été un projet imposant cette année pour notre équipe. Ce rafraîchissement nécessaire et souhaité depuis longtemps s'est enfin réalisé. Nous sommes conscients que toute l'image de l'organisme est à revoir. C'est pourquoi la décision a été prise de créer un comité de communications et marketing en 2019 afin d'épauler la permanence dans ce travail colossal.

Si 7543 outils promotionnels ont été distribués, les réseaux sociaux sont de plus en plus des incontournables dans notre stratégie pour augmenter notre notoriété. Cette année, nous avons fait 647 publications sur notre page Facebook, notre compte Twitter, notre site Internet ainsi que notre nouveau compte Instagram pour la Boutique-Friperie. Nous sommes très heureux d'avoir dépassé les 2500 abonnés à notre page Facebook.

Les médias locaux restent des alliés importants pour faire rayonner notre organisme. Cette année, l'émission *Capital humain* a réussi à dresser un fidèle portrait de nous. De plus, la couverture médiatique des divers médias nous a donné l'occasion de parler de pauvreté, des problématiques au tri, de valorisation des vêtements d'occasion, des vols de dons et de bénévolat.



647
Publications
réseaux sociaux



7543
Outils
promotionnels



277
Communications
externes

Défis et enjeux

En conclusion, nous remarquons que certains enjeux sont encore d'actualité et deviennent de réels défis pour notre organisme. Que ce soit en lien avec les usagers, les bénévoles ou notre financement, ces enjeux sont et resteront une source de préoccupations pour notre organisme.

Les usagers

- Lourdeur et complexité des demandes
- Temps de gestion des demandes grandissant
- Aide demandée dépassant la limite du mandat d'un bénévole.

Les bénévoles

- Diminution des bénévoles de longue date très engagés pour la cause et réalisant un grand nombre d'heures
- Vieillesse et dégradation de l'état de santé des bénévoles
- Moins de disponibilités
- Augmentation des bénévoles occasionnels
- Diminution du lien d'appartenance
- Augmentation des jumelages, des recherches et des références pour combler les demandes en bénévolat

Les services

- Changement des besoins du milieu
- Diminution des ressources humaines
- Coûts opérationnels de plus en plus élevés
- Difficulté de développer de nouveaux services
- Désengagement des bénévoles pour des services trop exigeants
- Dédoublage de certains services qui occasionne une baisse de notre clientèle
- Présence insuffisante de bénévoles dans certains secteurs d'activités pour répondre à toutes les demandes

La permanence

- Essoufflement du personnel
- Grande pression pour l'atteinte des objectifs
- Difficulté de recrutement des personnes provenant des programmes d'employabilité dû à la situation de plein emploi.
- Expertises professionnelles de plus en plus spécifiques recherchées chez nos employés pour communiquer, développer et répondre aux besoins des usagers, des partenaires d'affaires et des bailleurs de fonds
- Pénurie de main-d'œuvre
- Concurrence avec le secteur public et les grandes entreprises

Le financement

- Manque de financement pour répondre adéquatement aux demandes d'aide
- Insécurité chez les dirigeants dû au sous-financement
- Financement récurrent insuffisant pour développer les services et soutenir le personnel dans leurs mandats respectifs
- Marge de manoeuvre très mince pour offrir de meilleurs salaires aux employés
- Difficulté d'assurer la pérennité de projets provenant de subventions non récurrentes
- Demandes de financement par projet non prévisibles et exigeant beaucoup de temps
- Augmentation au PSOC; ne suit pas les réalités du CAB ni de son territoire
- Difficultés à trouver de nouveaux donateurs, ceux-ci soutenant de grands projets plus tangibles que notre mission
- Investissements plus importants en temps et en ressources pour trouver de nouveaux financements
- Périodes restreintes pour le dépôt de nouveaux projets



1



2



3



4



5



6

Vignettes:

- 1-Un brin de folie des employés lors de la *Soirée des fêtes*.
- 2-Nos trois étudiants d'été Sarah, Charlène et Marsel.
- 3-Les bénévoles ont gardé leur cœur d'enfant et se sont amusés lors de la *Soirée des fêtes*.
- 4-L'Actuel a souligné la *Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées* en portant du mauve.
- 5-Belle collaboration dans le Regroupement des centres d'action bénévole de la Montérégie.
- 6-Les nouvelles affiches et les clôtures prêtées par la Ville de Vaudreuil-Dorion ont contribué à améliorer la réception de dons en septembre et octobre.



Vignettes:
 8-Des bénévoles ont participé à un atelier de cuisine mettant le sirop d'érable à l'honneur dans le cadre de la *Semaine de l'action bénévole*.
 9-Fimba Tanquano, directeur général de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec, était de passage à L'Actuel pour le lancement de la campagne *Je bénévole dans Vaudreuil-Soulanges*.
 10-Toujours le même plaisir à se rencontrer, festoyer et manger lors du dîner de reconnaissance à la cabane.
 11-Après une période d'impôt très achalandée, les bénévoles prennent un dîner festif bien mérité.
 12-L'équipe et les bénévoles de L'Actuel ont été très présents dans les événements estivaux dont à l'ouverture de la plage de Saint-Zotique.
 13-Notre bénévole Normand Ménard a fait son entrée au *Temple de la Renommée* d'Opération Nez rouge.





1



2



3



4



5



6

Vignettes:

- 1-Beau kiosque à la *Journée des pompiers*.
- 2-Mathis a passé une partie de l'été avec nous, grâce au programme Desjardins Jeunes au travail.
- 3-Il a fait beau et chaud. Les lunettes de soleil étaient nécessaires lors des activités sur le terrain.
- 4-Moment de complicité entre le président de L'Actuel et le maire de Vaudreuil-Dorion à une conférence de presse.
- 5-Merci aux élèves du projet *Zapplinge* de l'école Brind'Amour pour le don après leur parade de mode.
- 6-Les créations des bénévoles de l'aide aux petits sont arrivées à la Boutique-Fragerie juste à temps pour Noël.



8



10



9



11



12

Vignettes:

8-Lorraine Brunet a été nommée Membre honoraire 2018.

9-Lors de l'assemblée générale, Raymond Dupuis a été nommé Membre honoraire 2018.

10-Des fleurs pour Diane Van Dyck et Élisabeth Legault, qui ont quitté l'équipe de L'Actuel après de nombreuses années avec nous.

11-Les bénévoles sont invités à porter fièrement la nouvelle épinglette officielle de L'Actuel.

12-Le président de L'Actuel et la présidente de la Fondation L'Actuel étaient très heureux du résultat du cocktail-bénéfice 2018.

13-Le groupe DPJL a multiplié les activités pendant toute l'année 2018 afin d'amasser 8000\$ pour L'Actuel.



13

Ressources humaines

Ressources	Nombre	Heures
Bénévoles actifs	281	27 314 heures
Bénévoles non inscrits (bénévoles-stagiaires, bénévoles occasionnels et bénévoles-étudiants)	94	1477 heures
Bénévoles des soirées Opération Nez rouge	344	2064 heures
Employés permanents	21 postes	27 382 heures travaillées
Employés sur appel	14	2197 heures travaillées
Employés contractuels	2	142,25 heures travaillées
Programmes d'employabilité CLE et PCE	8	2805 heures travaillées
Travaux compensatoires et communautaires	14	641 heures
Total:	778	64 022,25

Promotion et développement de l'action bénévole

Moyens utilisés	Organismes	Services rendus	Bénévoles	Quantité
Activités et promotion pour la Semaine de l'action bénévole	4	37	1	186 objets promotionnels vendus
Promotion de l'action bénévole, du Centre et des services	9	1088	12	7543 outils promotionnels
Informations à de futurs bénévoles	1	103	1	n/a
Identification et analyse des besoins	n/a	n/a	n/a	n/a
Tables de concertation et coopération avec le milieu	19	65	13	n/a
Représentations	16	21	6	n/a
Total :	49	1314	33	7729

Soutien aux bénévoles

Moyens utilisés	Services rendus	Bénévoles
Accueil et orientation	85	n/a
Encadrement et supervision (rencontres d'équipe et individuelles)	33	82
Formation et ressourcement	15	29
Dîner de reconnaissance et Soirée des fêtes	2	104
Total:	135	215

Usagers des services de L'Actuel

Situation des usagers	
Familles	200
Couples	239
Familles monoparentales	131
Personnes seules (comprenant 64 personnes sans domicile fixe)	881
Indéterminée	213
Total:	1664

Profil des usagers	
65 ans et plus	745
Moins de 65 ans	900
Indéterminé	19
Total:	1664

Services aux individus - Aînés

Services	Usagers	Services rendus	Bénévoles	Quantité
Accompagnement-transport humanitaire (les transports des cuisines collectives et quelques transports humanitaires)	18	85	6	n/a
Accompagnement-transport médical	411	2585	45	152 262,50 km
Interventions de sécurité (appels de sécurité du programme PAIR et rappels de médicaments)	44	11 747	n/a	n/a
Repas congelés	33	190	5	2110 repas
Soutien civique et technique (impôt 65 ans et plus et aide aux formulaires)	291	368	17	775 déclarations
Visites d'amitié	17	171	14	n/a
Total:	814	15 146	87	n/a

ORGANISATION

Pour être en mesure d'offrir ces services, des bénévoles ont mis plusieurs heures en amont afin d'assurer l'organisation.

Services	Bénévoles	Heures
Accompagnement-transport	12	1018
Repas congelés	6	148,5
Impôts	15	648,50
Visites d'amitié	4	4
Total:	37	1819

Services aux individus - Familles

Services	Usagers	Services rendus	Bénévoles	Autre personnes rejointes	Quantité
Dépannages alimentaires	259	569	n/a	331	35 749 lb de nourriture distribuées
Dépannages nourrissons	33	165	n/a	202	n/a
Dépannages vestimentaires	150	207	n/a	69	n/a
Cuisines collectives, groupes réguliers	59	272	12	206	4335 plats cuisinés
Cuisines collectives, groupes spéciaux (partenariats avec les organismes)	10 (organismes)	63	n/a	320	5050 plats cuisinés
Dépannages autres (Dons de jouets, Parrainages de Noël et aide aux petits)	104	152	n/a	259	250 cadeaux donnés
Rédaction de déclaration d'impôt	496	648	17	31	1329 déclarations
Soutien familial (halte-garderie et mamies-secours)	13	56	10	65	n/a
Activité d'intégration sociale (déjeuner pour la Semaine de la famille)	10	10	n/a	24	n/a
Boutique-Friperie	n/a	n/a	51	39 136 clients	n/a
Total:	1134	2142	90	n/a	n/a

ORGANISATION

Pour être en mesure d'offrir ces services, des bénévoles ont mis plusieurs heures en amont afin d'assurer l'organisation:

Services	Bénévoles	Heures
Aide alimentaire	21	1736
Cuisines collectives	7	216,5
Activités d'intégration	4	25,5
Jouets et Parrainages de Noël	10	51
Mamies-secours	6	11
Aide aux petits (confection des vêtements)	12	1913,5
Tri	75	8269
Total:	135	12 222,5

Soutien aux organismes

Moyens utilisés	Organismes	Services rendus	Personnes rejointes	Quantité
Recrutement et référencement de bénévoles	11	29	80 bénévoles référés	n/a
Soutien technique et professionnel (location de salles)	6	94	n/a	n/a
Dons à divers organismes	13	133	n/a	32 098 lb
Soutien divers	8	28	n/a	n/a
Travaux communautaires	3	14	14 travaux	641 h
Promotion des organismes	76	166	n/a	883 promotions
Identification et analyse des besoins de la communauté	12	19	n/a	n/a
Total:	129	483	94	n/a

Gestion administrative

Moyens utilisés	Bénévoles	Heures
Accueil, travail de bureau, secrétariat et soutien divers	11	301,25
Vie associative (réunions, comités et activités du CA)	13	294,50
Financement (réunions et activités de la Fondation)	8	230
Opération Nez rouge	15	1167
Entretien du bâtiment et du véhicule	11	452
Total:	58	2444,75

Bénévolat

Nombre de bénévoles par catégorie d'âge

Catégories d'âge	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +	Total
Nombre de bénévoles inscrits	1 (0,36 %)	22 (7,83 %)	60 (21,35 %)	65 (23,13 %)	98 (34,88 %)	35 (12,45 %)	281 (100 %)

Nombre d'heures de bénévolat par catégorie de services

Services	Nombre d'heures
Services aux aînés - 65 ans et plus	6432 heures (22,34%)
Services aux familles - Moins de 65 ans (comprenant la Boutique-Friperie)	5378,75 heures (18,68%)
Autres services (concertation et collaboration avec le milieu)	52 heures (0,18%)
Promotion et développement	106 heures (0,37%)
Support aux bénévoles	230,25 heures (0,80%)
Soutien aux organismes	105,75 heures (0,37%)
Gestion administrative	2444,75 heures (8,49%)
Organisation des services aînés et familles (comprenant le tri)	14 041,5 (48,77%)
Grand total:	28 791 (100%)

Remerciements

Partenaires financiers

- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
- Centre local d'emploi
- Caisse Desjardins de Vaudreuil-Soulanges
- Fondation L'Actuel
- Marie-Claude Nichols, députée de Vaudreuil
- Ministère de la Famille et des Aînés
- Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement
- MRC de Vaudreuil-Soulanges
- Revenu Québec
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
- Service Canada

Donateurs

- Académie Coup de pouce
- AFA produits Forestier
- Automobile en direct.com
- Avantage Ford
- Banque de Montréal
- Banque Scotia Vaudreuil
- Bar Chez Maurice
- Boutique Cajodi
- Boutique Kiva Vaudreuil
- Boutique Sport Expert
- Caisse Desjardins de Vaudreuil-Soulanges
- Centraide du Grand Montréal (dons dirigés)
- Centre Multisports Vaudreuil
- Cercle des fermières de Vaudreuil
- Chevrolet Buick GMC Île-Perrot
- Chœur Espéranto
- Collège de Valleyfield
- Déneigement Como Inc
- École Académie Vaudrin
- École Brind'Amour
- École primaire Le Papillon bleu
- École primaire Sainte-Madeleine
- École Sainte-Trinité
- Factrie
- Fastco
- Fondation de l'ordre des ingénieurs du Québec
- Fondation Odette et Joey Basmaji
- Fonds humanitaires des Métallos
- Groupe DPJL
- Groupe Première Moisson
- Guess
- Hypertechnologie Ciara inc
- Jacob
- JOGX
- Kinatex
- La Ferme Quinn
- La Ferme Saint-Zotique
- La Ferme Tournesol
- La Forge d'or
- Les Manifestes
- Librairie Boyer
- Maxi & Cie Pincourt
- Mazda 2-20
- Mersen

- Moisson Sud-Ouest
- Moksha Yoga Vaudreuil
- Musée régional de Vaudreuil-Soulanges
- Nathalie Gauthier et Manon Tardif représentantes Tupperware
- OSVHSL
- Parc historique de la Pointe-du-Moulin
- Paroisse Sainte-Trinité, Vaudreuil-Dorion
- Paroisse Saint-Michel, Vaudreuil-Dorion
- Paroisse Ste-Rose-de-Lima, L'Île-Perrot
- Paroisse St-Joseph de Soulanges, Les Cèdres
- Pétro Léger
- Pharmacie Jean Coutu, L'Île-Perrot
- Pneus à Domicile VIP
- Pro Orthotek
- Quadra Chimie Ltée
- Rachel Berry
- Restaurant Pizzeria Dorion
- Salle Pauline-Julien
- Sanivac
- Sous les oliviers
- Théâtre des Cascades
- Tigre géant
- Tommy Hilfiger
- Total Logistique alimentaire
- Tourbillon Coiffure
- United Way Greater Toronto (dons dirigés)
- Valspec
- Verger Labonté
- Ville de Vaudreuil-Dorion
- War Memorial library Hudson Heights
- Plusieurs donateurs privés

Collaborateurs

- ABC Clinique Santé
- Canadian Tire Vaudreuil
- Centre prénatal et jeunes familles
- Carrefour jeunesse-emploi
- Comité 21
- Comité provincial PAIR
- Commission scolaire Lester B. Pearson
- Corporation de développement communautaire
- CSUR la télé
- CSSS Vaudreuil-Soulanges
- Dollarama, Dorion
- Hébergement La Passerelle
- Hébergement La Station
- IGA Extra Rochette Vézina, L'Île-Perrot
- Justice Alternative
- L'Aiguillage
- L'Arc-en-ciel
- Le Tournant
- Maison de la Famille de Vaudreuil-Soulanges
- MRC de Vaudreuil-Soulanges
- Néomédia Vaudreuil-Soulanges
- Parrainage civique Vaudreuil-Soulanges
- Pôle d'économie sociale de la Vallée-du-haut-Saint-Laurent
- Programme des travaux communautaires
- Réseau entrepreneurship
- Service de probation Valleyfield
- TVSO
- Ville de Vaudreuil-Dorion
- VIVA média