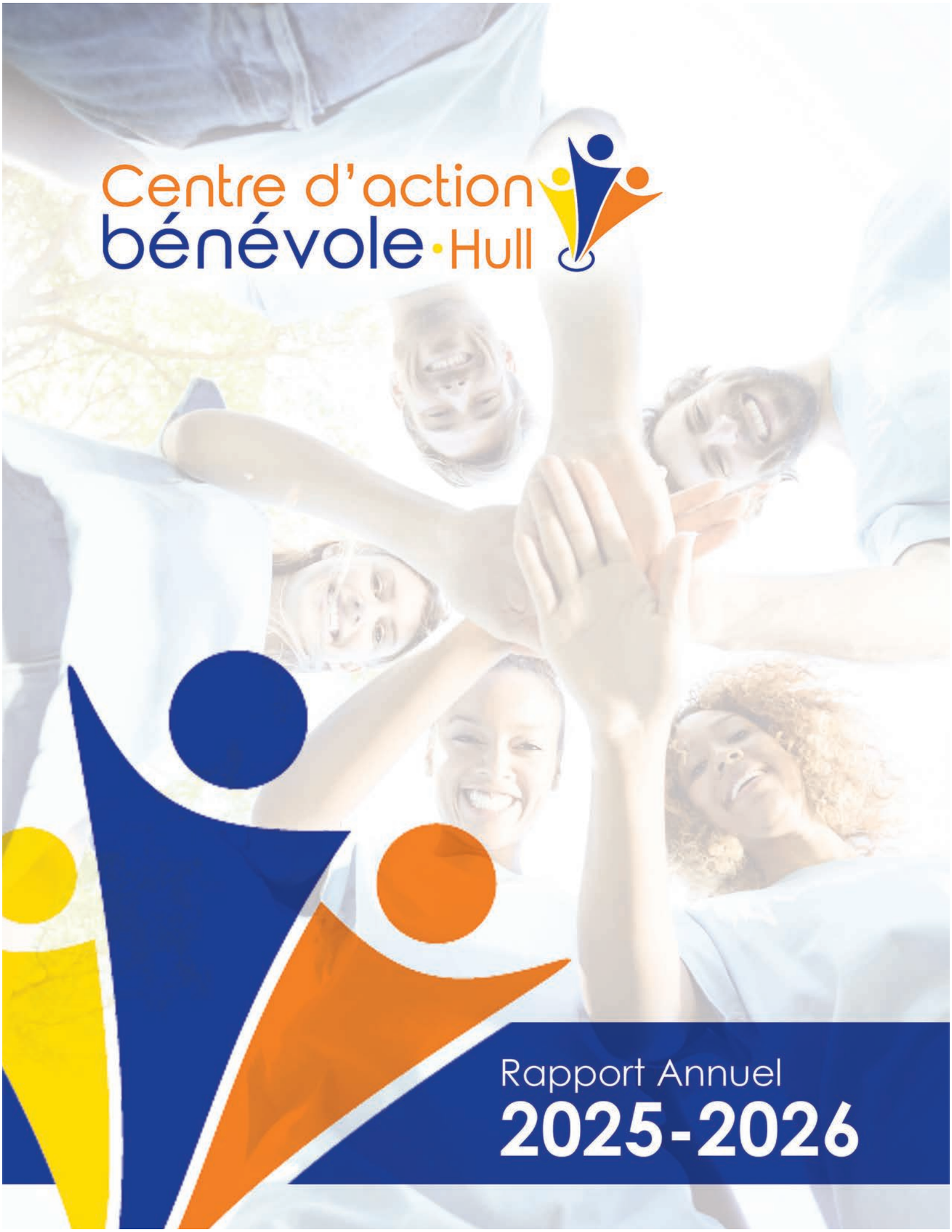

Centre d'action
bénévole · Hull
Rapport Annuel
2025-2026

TABLE DES MATIÈRES

Mission, vision, valeurs 03
Hommage aux bénévoles 04
Mot du président 05
Présentation des membres du Conseil 06
Rapport du directeur général 07

Rapport par services :

- Cuisine 11
- Popote 14
  - Aide aux formulaires 14
  - Accompagnement transport 14
- Impôts 16
- Promotion bénévolat 16
- Bien Vieillir Chez Soi (BVCS) 19
- ITMAV 21
- Partenaires 23
- Donateurs 23

LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE HULL

Le Centre d'action bénévole de Hull est un organisme à but non lucratif engagé auprès de la communauté hulloise depuis 1995. Fidèle à la mission des Centres d'action bénévole du Québec, le CABH mobilise, accompagne et soutient les bénévoles afin de répondre aux besoins de la population et de renforcer la solidarité sur son territoire et dans l'écosystème socio-économique.

Au cœur de notre action, la personne bénévole occupe une place centrale : elle est à la fois partenaire essentielle, actrice de changement et maître d'œuvre de l'impact que nous créons collectivement. Par ses services et ses initiatives, le CABH demeure à l'écoute de la communauté et contribue activement à améliorer la santé et la qualité de vie des citoyens du secteur Hull.

MISSION

La mission du CABH est de promouvoir et soutenir l'action bénévole afin d'améliorer la qualité de vie des personnes dans le besoin résidant dans la ville de Gatineau (secteur Hull).

VISION

Le CABH se veut être la référence en matière de promotion de l'action bénévole et être reconnu pour la qualité de ses services à la population.

VALEURS

Les valeurs communes aux bénévoles du CABH sont:

- L'accessibilité
- La valorisation
- L'entraide
- La dignité

Hommage aux bénévoles du Centre d'action bénévole Hull

Les bénévoles du Centre d'action bénévole de Hull sont au cœur de notre mission et de notre impact dans la communauté. Par leur générosité, leur disponibilité et leur engagement, ils transforment chaque jour la vie de centaines de personnes aînées et de citoyens vulnérables du secteur Hull.

Leur contribution se déploie dans une multitude de services essentiels. Ils préparent et livrent des repas nutritifs, accompagnent des personnes à l'épicerie, soutiennent des usagers lors de rendez-vous médicaux, effectuent de menus travaux à domicile et offrent une présence humaine qui brise l'isolement. Ils complètent également, avec rigueur et bienveillance, près de 4 000 déclarations de revenus par année, un service entièrement assuré par des bénévoles. Ils aident aussi des personnes à remplir des formulaires administratifs souvent complexes, permettant ainsi à des citoyens d'accéder à des programmes, des crédits ou des services auxquels ils ont droit.

À cela s'ajoute l'implication de bénévoles dans divers comités qui soutiennent la qualité, l'organisation et l'évolution de nos services. Leur expertise, leur sens du devoir et leur esprit de collaboration enrichissent profondément la vie associative du CABH.

Cette mobilisation exceptionnelle constitue une force collective essentielle. Elle renforce la cohésion sociale, soutient le maintien à domicile, améliore la sécurité alimentaire, facilite l'accès aux services publics et contribue à la santé globale de la communauté. L'impact socio économique de leur engagement est immense :

- ils réduisent la pression sur les services de santé et les services sociaux;
- ils améliorent la qualité de vie des aînés;
- ils génèrent une valeur économique équivalente à des centaines de milliers de dollars en services rendus;
- ils bâtissent un réseau d'entraide durable et résilient.

Leur action est un investissement humain d'une richesse inestimable, dont les retombées dépassent largement les gestes posés. Chaque heure donnée, chaque sourire offert, chaque accompagnement, chaque repas préparé ou chaque formulaire complété contribue à faire du CABH un acteur incontournable de solidarité.

À toutes celles et tous ceux qui donnent de leur temps, de leur énergie et de leur cœur : merci. Vous êtes les artisans de notre mission, les visages de l'entraide et les piliers de notre impact dans la communauté hulloise. Votre engagement inspire, rassemble et fait rayonner le CABH.

Mot de la présidence

Bonjour à toutes et à tous,

L'année 2025-26 s'est démarquée en raison de départs et d'arrivées au sein du personnel. En avril 2025, Danielle Bonam a succédé à Gabrielle Allard-Laberge à la coordination du service d'aide en impôts et à la promotion du bénévolat. En août, Martin Joanisse a succédé à David Reny qui avait dû quitter la direction en juin 2025. Depuis novembre 2025, Sylvana Ngansop occupe le nouveau poste d'adjointe administrative avec un aplomb croissant. Finalement, en mars 2026, la Cheffe Isabelle Caron a troqué son tablier du CABH pour relever d'autres défis. En poste depuis la préouverture de la cuisine du CABH en octobre 2022, Isabelle a laissé sa marque unique sur notre service de popote roulante. Merci Isabelle !

Le projet bien vieillir chez soi (BVCS) a apporté un financement additionnel significatif mais ponctuel en 2025-26. Il a permis le passage apprécié de Lyne Larose à la promotion du bénévolat ciblant les aînés. En plus d'assurer la reddition des comptes de BVCS, Lyne a pu développer de nouveaux services pour la population dans le besoin du secteur Hull. Merci Lyne !

La direction générale de Martin a innové par la mise en place d'outils de gestion financière d'avant-garde. Le CABH transige avec moins de dix employés, des dizaines de fournisseurs, une centaine de bénévoles et des milliers d'usagers, ce qui génère de nombreuses transactions. Le nouveau système permet un suivi détaillé et clair de celles-ci. Martin a aussi fait preuve d'une bonne capacité d'adaptation et de remarquable capacité de communication. Bienvenue à la barre du CABH Martin !

L'apport des bénévoles tant en cuisine que pour la livraison des repas est un élément clé pour le succès de la popote. Il en va de même pour la plupart des autres services : aide en impôts, accompagnement transport, aide aux petits travaux, accompagnement en épicerie, etc. Un grand merci chers bénévoles, vous êtes la raison d'être du CABH !

Les nombreux changements durant l'année ont nécessité des efforts hors du commun pour le conseil d'administration. Je tiens à remercier mes collègues bénévoles membres du CA pour leurs appuis, leurs contributions et leur adaptabilité.

L'année 2025-26 a permis de tester la résilience du CABH et je pense que nous avons passé le test. Comme m'a dit Jacques Dubois, un bénévole de longue date, le CABH traverse les épreuves pour en sortir encore plus fort.

Bruno Jacques – Président

Présentation des membres

En plus des nombreux bénévoles qui offrent différents services, le succès du Centre d'action bénévole de Hull repose notamment sur une gouvernance solide et une équipe engagée. Les membres du conseil d'administration et les employés contribuent, chacun à leur manière, à assurer la qualité, la continuité et le développement de nos services. Nous sommes heureux de présenter les personnes qui, par leur leadership et leur dévouement, portent la mission du CABH au quotidien.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Bruno Jacques, Président
- Diane Pelletier, Vice-présidente
- Danielle Shaienks, Trésorière
- Rita Cerutti, Secrétaire
- Modeste Dion, Administrateur
- Jean-Luc Charette, Administrateur
- Patrick Mbamba, Administrateur

LES EMPLOYÉES/EMPLOYÉS

- Martin Joanisse, Directeur général
- Jeef Beaubrun, Coordonnateur des services
- Danielle Bonam, Coordonnatrice promotion de l'action bénévole et impôt
- Isabelle Caron, Cheffe cuisinière
- Chrisostome Vidua, Aide à la cuisine
- Steve Labelle, Travailleur de milieu, ITMAV
- Chantal Léon, Travailleuse de milieu, ITMAV
- Sylvana Ngansop, Adj. administrative
- Corine Djeukoua, Réceptionniste
- Lyne Larose, (BVCS)

L'apport essentiel de l'équipe des employées - employés

L'équipe des employés du Centre d'action bénévole de Hull constitue la colonne vertébrale de l'organisme. Par leur professionnalisme et leur engagement, ils assurent la cohérence, la qualité et la continuité des services. Ils jouent un rôle central en soutenant et en coordonnant les bénévoles, en leur fournissant l'information et l'accompagnement nécessaires. Ils évaluent également les besoins de la clientèle, planifient les interventions et transmettent les informations essentielles pour garantir des services structurés, sécuritaires et centrés sur la personne. Grâce à leur rigueur et leur bienveillance, les employés permettent à l'action bénévole de déployer pleinement son impact et contribuent de manière indispensable à la vitalité du CABH et au bien-être de la communauté hulloise.

"ET MERCI À TOUS LES BÉNÉVOLES !"

Résumé du rapport du directeur général

Arrivé en poste depuis sept mois, j'ai pu constater la richesse humaine et organisationnelle du Centre d'action bénévole de Hull. Les bénévoles et les employés demeurent le cœur de notre mission : leur engagement, leur rigueur et leur bienveillance permettent chaque jour de soutenir les personnes aînées et de renforcer le tissu social de notre communauté.

Constats et défis

L'année a été marquée par plusieurs opportunités de développement qui orientent nos priorités pour les prochaines années :

- La nature évolutive du financement nous invite à renforcer nos stratégies de planification et à diversifier nos sources de revenus.
- La hausse des coûts alimentaires et opérationnels de la Popote roulante met en lumière l'importance d'optimiser nos processus et d'innover dans nos modes de production.
- Les besoins croissants en bénévoles soulignent l'occasion de renouveler nos approches de mobilisation et de valorisation de l'engagement citoyen.
- L'absence d'outils simples pour générer des données probantes ouvre la voie à la création de nouveaux mécanismes de mesure, essentiels pour démontrer l'impact réel de nos services.
- La conclusion du projet Bien vieillir chez soi représente une opportunité de repenser nos façons de faire et d'explorer de nouvelles avenues pour maintenir les acquis et poursuivre notre mission.

À travers ces chantiers, le CAB de Hull démontre une grande capacité à collaborer, innover et mobiliser la communauté, ce qui constitue un atout majeur pour l'avenir.

Chantiers réalisés en 2025-2026

Plusieurs actions structurantes ont été amorcées depuis septembre 2025 :

Modernisation interne

- ❑ Migration du système comptable pour renforcer la rigueur financière et faciliter les redditions de comptes.
- ❑ Déploiement de la plateforme Employeur D, permettant une gestion modernisée du temps, de la paie et des informations des employés.

Partenariats et collaborations

- ❑ Signature d'une entente avec Le Bonhomme à lunettes.
- ❑ Collaboration accrue avec les CAB de l'Outaouais pour maximiser les ressources, partager les expertises et renforcer la reconnaissance du bénévolat.

Communications et cohésion interne

- ❑ Instauration de réunions d'équipe mensuelles pour améliorer la coordination.
- ❑ Début d'une présence accrue sur les médias sociaux.
- ❑ Constat de la nécessité d'un plan global de communication.

Renforcement du bénévolat

- ❑ Mise en place d'actions planifiées pour améliorer la promotion du bénévolat et soutenir le recrutement.
- ❑ Développement d'une communication formelle et continue avec les autres CAB de la région afin de coordonner les efforts et structurer des projets communs.

Transition en cuisine

- ❑ Départ de la cheffe cuisinière et lancement du processus de recrutement d'un nouveau chef.
- ❑ Maintien de la qualité du service alimentaire malgré cette transition.

Valorisation professionnelle

- ❑ Mise en place d'une approche axée sur la responsabilisation, la reconnaissance de l'expertise et la participation active des employés au développement des services de l'organisme.

Enjeux et priorités pour 2026-2027

L'année à venir sera marquée par plusieurs projets structurants :

Planification stratégique

- Lancement d'un exercice de réflexion stratégique sur dix ans, incluant une vaste consultation des bénévoles, partenaires, usagers et acteurs du milieu.

Promotion et recrutement de bénévoles

- Développement d'un plan structuré et continu pour mieux faire connaître nos besoins et attirer de nouveaux bénévoles.
- Revoir le processus de promotion et de recrutement des bénévoles.

Communication

Avec les bénévoles

- ❑ Déployer un outil de communication de masse simple, fiable et adaptée, afin d'assurer une diffusion rapide et cohérente de l'information essentielle.
- ❑ Renforcer la relation continue avec les bénévoles en facilitant le partage d'informations, la mobilisation et la reconnaissance.

Avec la communauté et les partenaires

- ❑ Élaborer un plan global de communication permettant de structurer nos messages, d'harmoniser nos outils et de mieux faire connaître nos services.
- ❑ Accroître la visibilité et le rayonnement du CAB de Hull auprès de la communauté, des partenaires et des bailleurs de fonds, afin de valoriser l'action bénévole et de renforcer notre positionnement dans l'écosystème socio-économique.

Continuité de la Popote roulante

- ❑ Implantation d'une mesure de contingence pour assurer la production des repas en cas d'absence du chef cuisinier.
- ❑ Recrutement d'un nouveau chef
- ❑ Travaux majeurs en cuisine.
- ❑ Achats de nouveaux équipements.
- ❑ Exploration de nouvelles avenues de revenus, incluant l'exploration de la faisabilité de mettre en place un éventuel point de vente au public.

Collaboration régionale

- ❑ Proposition de création d'un Pôle régional de l'action bénévole, visant à mutualiser les outils, partager les meilleures pratiques et renforcer la représentation régionale.

Données probantes et valorisation du bénévolat

- ❑ Développement d'outils pour mesurer et communiquer l'impact du bénévolat et des services.
- ❑ Mise en place de mécanismes pour mieux démontrer la valeur économique et sociale de l'engagement bénévole.

Optimisation des services

- ❑ Veiller à ce que la cuisine, la Popote roulante et les cliniques d'impôts demeurent financièrement viables.

Remerciements

Je tiens à souligner l'engagement exceptionnel des membres du conseil d'administration, dont la contribution demeure essentielle à la vitalité de l'organisme.

Un remerciement particulier est adressé à notre président, M. Bruno Jacques, pour son leadership constant et son soutien indéfectible durant une période de transition exigeante.

Cuisine et production des repas

La cuisine du Centre d'action bénévole de Hull demeure l'un des piliers essentiels de notre mission. Grâce au travail combiné de notre chef cuisinier, de notre aide cuisinier et d'une équipe dévouée de bénévoles, nous assurons chaque semaine la préparation de **plus de 600 repas complets** destinés à la Popote roulante. Cette activité, au cœur de notre action communautaire, repose sur une organisation solide, une expertise culinaire reconnue et un engagement bénévole exceptionnel.

Ressources humaines et engagement bénévole

L'année a été marquée par une **belle stabilité de l'équipe bénévole**, avec en moyenne **25 bénévoles actifs chaque mois**. Leur contribution représente un total remarquable de **4 606 heures de bénévolat** entre avril 2025 et mars 2026, dont une moyenne mensuelle de **384 heures consacrées à la cuisine**.

Nous soulignons également l'implication exemplaire de Chriso et Rita Cerruti, qui ont assuré avec compétence le remplacement de la cheffe cuisinière pendant trois semaines, permettant ainsi de maintenir la qualité et la continuité du service.

La fin de l'année 2025-2026 a été marquée par le départ de la cheffe cuisinière Isabelle Caron, et ce après 3 ans et demi à l'emploi du CABH.

Accomplissements

Plusieurs avancées importantes ont été réalisées cette année, dont la standardisation d'environ un tiers des recettes. Cette démarche contribue à améliorer la constance, l'efficacité et la qualité des repas offerts, tout en facilitant le travail des équipes en cuisine.

Activités et vie communautaire

La cuisine a également été au cœur de moments rassembleurs qui ont marqué l'année :

- L'épluchette de blé d'Inde d'août, un véritable succès qui a mobilisé bénévoles et membres de la communauté.
- La chanson de la cuisine, présentée lors du brunch de Noël des bénévoles, un moment chaleureux qui a renforcé l'esprit d'équipe et la fierté collective.

Donations, achats et améliorations

Nous avons bénéficié de quelques dons et subventions ainsi qu'un don d'équipement, notamment une machine sous vide, un ajout précieux pour optimiser la conservation des aliments et améliorer l'efficacité de la production.

De plus, quelques investissements ont permis de :

- Nouveaux sacs de transport, tout en conservant les anciens pour maximiser notre capacité logistique.
- Batteur sur socle
- Four à convection
- Quelques réparations améliorant la sécurité et les conditions de travail en cuisine.

Production et stabilité des repas

La production alimentaire demeure stable et bien structurée, avec une moyenne hebdomadaire de 600 repas complets. Cette constance témoigne de la solidité de notre organisation, de la compétence de notre équipe et de l'engagement indéfectible de nos bénévoles.

Objectifs pour l'année 2026 2027

1. Renforcer la capacité opérationnelle de la cuisine

- Poursuivre la standardisation des recettes afin d'améliorer la constance, l'efficacité et la planification de la production.
- Optimiser l'organisation du travail en cuisine pour soutenir une production stable et pouvoir augmenter de 25% sa production.
- Finaliser les travaux d'amélioration afin d'assurer un environnement de travail sécuritaire et performant.

2. Consolider et développer l'équipe bénévole

- Maintenir une moyenne de 25 bénévoles actifs par mois et renforcer les stratégies de fidélisation.
- Développer un plan structuré de recrutement pour répondre aux besoins croissants de la Popote roulante et des autres services.
- Mettre en place des outils pour mieux reconnaître et valoriser la contribution des bénévoles.

3. Améliorer les communications internes et externes

- Déployer un outil de communication pour rejoindre efficacement l'ensemble des bénévoles.

4. Développer des outils de données probantes

- Produire des indicateurs permettant d'appuyer la prise de décision et la valorisation du bénévolat.
- Documenter l'engagement bénévole.

5. Assurer la continuité et la stabilité de la Popote roulante

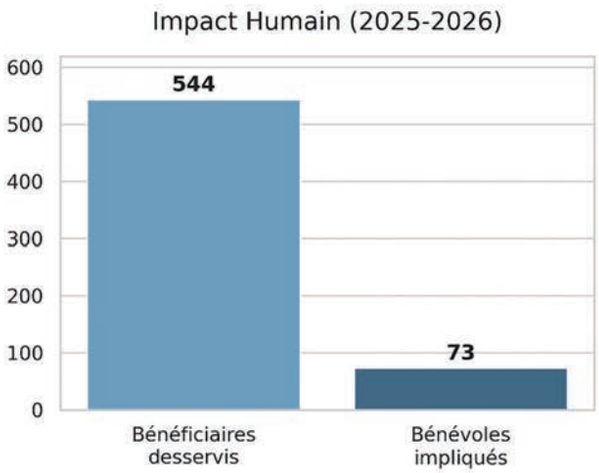
- Mettre en œuvre une mesure de contingence pour garantir la production des repas en cas d'une rupture de la chaîne de préparation des repas.
- Finaliser le recrutement d'un chef cuisinier ou d'une cheffe cuisinière et assurer une transition harmonieuse.
- Explorer de nouvelles avenues de revenus, incluant la possibilité d'un point de vente au public.

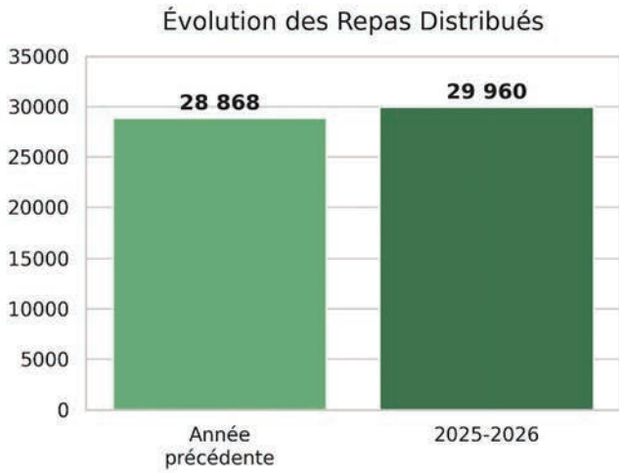
Popote roulante

Depuis 1998, la Popote roulante du Centre d'action bénévole de Hull offre un soutien essentiel aux personnes aînées ou en perte d'autonomie résidant dans le secteur de Hull. Par la livraison de repas sains, équilibrés et abordables, ce service contribue directement au maintien à domicile et à la qualité de vie de centaines de citoyens.

L'année 2025-2026 a été marquée par plusieurs défis, notamment un manque de bénévoles et des changements de direction. Malgré cela, notre vision, notre mission et nos valeurs sont demeurées intactes. Grâce au travail remarquable et à l'engagement d'une équipe dynamique de bénévoles, une moyenne de 130 repas par jour a pu être préparée et livrée.

Statistiques – 1er avril 2025 au 31 mars 2026





Accompagnement – Transport

Le service d'accompagnement transport soutient les citoyens de moins de 64 ans du secteur de Hull dans leurs déplacements essentiels, notamment pour des rendez-vous médicaux ou des besoins de première nécessité. Ce service repose sur un accompagnement sécurisant et bienveillant, assuré par nos bénévoles.

Au cours de l'année, 11 bénévoles ont réalisé 132 accompagnements, ce qui représente une diminution de 65 transports comparativement à l'exercice précédent.

Aide aux formulaires

Ce service vise à soutenir les personnes qui éprouvent des difficultés ou des appréhensions à remplir seules leurs documents administratifs. Au cours de l'année, deux employés ont accompagné les usagers dans la complétion de différents types de formulaires, tels que :

- le crédit d'impôt pour proches aidants
- les demandes de redressement
- le supplément de revenu garanti
- l'allocation pour enfants
- les prestations d'aide sociale
- divers documents liés à l'immigration

Remerciements

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'ensemble des bénévoles, dont la disponibilité, la générosité et la constance demeurent exemplaires, même lors d'imprévus ou de remplacements de dernière minute.

Un merci tout particulier aux employés qui ont assuré la livraison lorsque les bénévoles manquaient, ainsi qu'à la direction du CABH pour son soutien indéfectible.

Votre engagement constitue le pilier de ce département — et, plus largement, du CABH. Votre contribution auprès des bénéficiaires est inestimable. Vous êtes, sans conteste, de véritables piliers de solidarité.

Un immense merci à chacune et chacun d'entre vous.

Objectifs 2026-2027 – Service de la Popote roulante

1. Renforcer la capacité bénévole du service

- ❑ Mettre en place des actions ciblées de recrutement, d'accueil et de fidélisation afin d'assurer la continuité du service et réduire les périodes de pénurie.
- ❑ Constituer un bassin stable de bénévoles permettant de ne plus recourir au personnel salarié pour les livraisons.

2. Réduire les coûts opérationnels liés aux livraisons

- ❑ Diminuer les frais de déplacement du personnel en transférant progressivement l'ensemble des livraisons aux bénévoles.
- ❑ Optimiser la planification des routes et des horaires pour limiter les déplacements inutiles.

3. Augmenter la capacité quotidienne de livraison

- ❑ Mettre en place une logistique améliorée permettant de livrer un plus grand nombre de repas chaque jour.
- ❑ Ajuster les parcours, les plages horaires et l'organisation interne afin de soutenir une croissance progressive du volume de repas livrés.

4. Optimiser l'utilisation des outils de gestion

- ❑ Améliorer l'usage des outils de gestion existants (planification, communication, suivi des bénévoles, gestion des routes).
- ❑ Standardiser les pratiques internes afin d'assurer une meilleure coordination entre la cuisine, les bénévoles et l'administration.

Service d'aide en impôt et promotion du bénévolat

1. Mission et contexte

Le Service d'aide en impôt et de promotion du bénévolat du CABH poursuit sa mission d'accompagnement auprès des personnes vulnérables en offrant des services fiscaux accessibles et en soutenant l'engagement bénévole dans la communauté.

Grâce au soutien de la Ville de Gatineau, à la collaboration des organismes partenaires et à l'implication de nos bénévoles, les activités ont pu être maintenues malgré les défis liés à la disponibilité limitée des salles municipales.

2. Activités fiscales – Données et résultats

Au cours de l'année fiscale 2025-2026, le service a réalisé 3 326 déclarations de revenus, réparties comme suit :

- Avril 2025 : 1 055 déclarations
- Hors saison (mai 2025 à janvier 2026) : 1 057 déclarations
- Février à mars 2026 : 1 214 déclarations

Total : 3 326 déclarations et interventions, soit une légère diminution par rapport à l'année précédente (3 498 déclarations).

En complément, le service a également assuré :

- 30 aides aux formulaires
- 49 cliniques mobiles

Ces cliniques ont été rendues possibles grâce à l'engagement de deux bénévoles qui ont assuré les interventions sur le terrain, les visites à domicile auprès des aînés ainsi que la récupération et le retour des documents.

3. Promotion du bénévolat

Le service a poursuivi ses efforts de mobilisation communautaire, notamment par :

L'organisation d'une foire de recrutement en collaboration avec

- ❑ l'École secondaire de l'Île
- ❑ l'École secondaire Saint Joseph. Une dizaine d'organismes y ont participé afin de promouvoir le bénévolat auprès des jeunes.

Le soutien au projet "Bien vieillir chez soi", notamment pour le recrutement de bénévoles impliqués dans :

- ❑ l'aide à l'épicerie
- ❑ les petits travaux à domicile

Dans une perspective d'amélioration continue, des démarches ont été amorcées pour permettre à des collaborateurs d'autres services de participer à des formations spécialisées en gestion des bénévoles.

Objectif : renforcer l'autonomie organisationnelle en matière de recrutement, d'accueil et de suivi des bénévoles.

4. Contribution des bénévoles

L'année 2025-2026 a été marquée par une forte mobilisation bénévole au sein du CABH.

Heures de bénévolat

Du 1er avril 2025 au 31 mars 2026 :

- 773 heures en présentiel
- 602,5 heures à domicile
- **Total :** 1 375,5 heures de bénévolat

Participation bénévole – Saison 2026

- 37 bénévoles inscrits
- 36 bénévoles actifs

Déplacements et engagement communautaire

Les bénévoles ont effectué de nombreux déplacements pour assurer les cliniques mobiles, les visites à domicile et le transport des documents.

Seuls les bénévoles impliqués dans les cliniques mobiles et les visites à domicile reçoivent un remboursement kilométrique.

Les autres déplacements sont offerts gracieusement, témoignant d'un engagement communautaire remarquable.

5. Remerciements

Le CABH tient à exprimer sa profonde gratitude :

- Aux bénévoles, pour leur engagement constant et leur générosité
- Aux organismes partenaires, dont : CIPTO, CISSSO, CSSPO, Fiducie volontaire, Gîte Ami, Hôpital Pierre Janet, ITMAV, Les Petits Frères, Maison Réalité, Maison Ruelles, Œuvres Isidore Ostiguy, SAIS, Soupe populaire de Hull, Soupière de l'Amitié Gatineau, Village Transition, Suivi intensif de Hull, et plusieurs autres
- À l'équipe de la réception, pour la gestion efficace des rendez-vous
- Aux collègues, pour leur soutien ponctuel lors des périodes de pointe
- À la direction, pour sa confiance et son appui
- Aux intervenants, pour leur rôle essentiel dans le lien avec les usagers et la continuité du service

Grâce à cette mobilisation collective, le service a pu offrir plus de 3 326 services et interventions au cours de l'année fiscale.

6. Perspectives 2026-2027

Au cours de la prochaine année, plusieurs aspects du service feront l'objet d'une attention particulière afin d'améliorer encore davantage la qualité, l'efficacité et l'accessibilité des services.

Des pistes de bonification seront identifiées en collaboration avec l'équipe et les partenaires, dans une approche centrée sur les besoins de la communauté.

Objectifs 2026-2027 – Service d'aide en impôt et promotion du bénévolat

1. Améliorer l'accessibilité et l'efficacité des services

- ❑ Optimiser l'organisation des cliniques d'impôt, notamment en ce qui a trait à l'accès aux salles.
- ❑ Maintenir ou augmenter le nombre de déclarations réalisées, tout en améliorant l'expérience des usagers.

2. Renforcer la capacité d'intervention sur le terrain

- ❑ Augmenter le nombre de cliniques mobiles pour mieux rejoindre les personnes aînées et vulnérables.
- ❑ Former davantage de bénévoles pour soutenir les interventions hors site et réduire la dépendance à un nombre restreint de personnes.

3. Développer une stratégie structurée de promotion du bénévolat

- ❑ Mettre en place un plan annuel de mobilisation incluant des activités, des campagnes ciblées et des partenariats communautaires.
- ❑ Renforcer l'autonomie organisationnelle en poursuivant la formation de collaborateurs en gestion du bénévolat.

4. Mettre en place des outils de suivi et de valorisation du bénévolat

- ❑ Développer des mécanismes simples pour mesurer les heures, les types d'interventions et l'impact socio-économique du bénévolat.
- ❑ Produire des indicateurs annuels permettant de mieux reconnaître la contribution des bénévoles et de soutenir la reddition de comptes.

5. Consolider les partenariats et la collaboration inter-organismes

- ❑ Poursuivre et élargir les collaborations avec les organismes partenaires afin d'améliorer la portée des services et des initiatives de promotion du bénévolat.
- ❑ Explorer de nouvelles avenues de collaboration pour répondre aux besoins émergents de la communauté.

Rapport d'activités - Projet bien vieillir chez soi

1. Mission et contexte

Le projet **Bien vieillir chez soi** découle du programme fédéral Nouveaux Horizons pour les aînés. Le CABH a reçu une subvention pour mettre en œuvre des services visant à améliorer la qualité de vie des personnes aînées et à soutenir leur maintien à domicile.

Initialement prévu sur deux ans, le projet a toutefois été ralenti en raison d'un malentendu administratif entre les gouvernements fédéral et provincial, entraînant la réception tardive du financement, soit uniquement lors de la deuxième année. Malgré ce contexte, le CABH a pu offrir des services essentiels grâce à l'implication de bénévoles dévoués.

2. Services offerts

Le projet a permis de déployer deux services de soutien pratique destinés aux aînés à faible revenu ou en situation de vulnérabilité. Ces interventions visaient à favoriser l'autonomie, la sécurité et le bien-être des personnes accompagnées.

a) Petites réparations à domicile

Ce service offrait un soutien pour des tâches simples mais essentielles, telles que :

- changer une ampoule;
- installer une tringle à rideau;
- effectuer un peu de jardinage;
- réaliser de petits ajustements sécuritaires.

Ces interventions ont contribué à réduire les risques de blessures et à améliorer la sécurité des milieux de vie. Malgré une promotion soutenue, la demande pour ce service est demeurée limitée.

b) Aide à l'épicerie

Service très apprécié, il visait à :

- soutenir le maintien à domicile;
- favoriser l'autonomie des personnes aînées;
- contribuer à la sécurité alimentaire.

Un bénévole accompagnait la personne à l'épicerie de son choix, l'assistait dans ses achats et assurait le transport des sacs. Ce service a été particulièrement en demande et a généré des retombées positives significatives.

3. Résultats et statistiques

Le projet a rejoint une clientèle variée, âgée de 65 à 101 ans, et a permis d'offrir un ensemble d'interventions concrètes :

- 23 personnes accompagnées ou aidées
- 101 interventions (accompagnements et petites réparations)
- 3 bénévoles impliqués
- Plus de 200 heures de bénévolat

Ces résultats témoignent de l'impact direct du projet sur la qualité de vie des personnes aînées.

4. Partenariats et retombées

Le projet a permis de renforcer la collaboration avec plusieurs partenaires clés, dont :

- le CLSC de Hull;
- Hull en santé;
- le groupe de médecins en psychogériatrie de l'Hôpital Pierre Janet.

Ces partenariats ont favorisé une meilleure coordination des services et une réponse plus adaptée aux besoins des aînés.

La subvention a également permis l'acquisition :

- d'une voiture électrique, devenue un atout majeur pour l'aide à l'épicerie et la livraison de la Popote roulante;
- d'un four à gaz pour la cuisine, améliorant la capacité de production alimentaire du CABH.

5. Perspectives

Bien que le projet ait pris fin le 31 mars 2026, plusieurs acquis méritent d'être poursuivis. En particulier, le service d'aide à l'épicerie, très en demande et fortement apprécié, représente une valeur ajoutée importante pour les personnes aînées de la communauté. Le CABH souhaite maintenir et consolider ce service dans la mesure des ressources disponibles.

Programme ITMAV 2025-2026 (CABH)

Rôle du programme ITMAV

Le programme ITMAV vise à rejoindre, repérer, accompagner et référer les personnes aînées vivant de l'isolement, de la précarité ou des situations de fragilisation. Les travailleurs de milieu interviennent directement dans la communauté, créent des liens de confiance, soutiennent les démarches essentielles (logement, sécurité alimentaire, santé, démarches administratives) et assurent la coordination avec les ressources communautaires, institutionnelles et publiques.

Le CABH joue un rôle central dans cette mission grâce à ses services complémentaires (popote roulante, aide alimentaire, impôts, bénévoles), qui renforcent l'impact du travail de milieu.

Bilan global 2025-2026

1. Repérage des aînés

Les travailleurs de milieu ont consacré environ 65 heures par mois au repérage.

Résultats combinés :

- 934 personnes rejointes
- 375 personnes repérées

Méthodes les plus utilisées :

- fréquentation de lieux publics
- participation à des événements
- références d'organismes et de professionnels
- bouche à oreille

Défis majeurs observés :

- isolement social profond
- perte d'autonomie croissante
- barrière linguistique et culturelle
- invisibilité sociale des aînés

2. Accompagnement individuel

Les travailleurs de milieu ont consacré entre 40 et 63 heures par mois à l'accompagnement direct.

Résultats combinés :

- 259 personnes accompagnées
- 1 005 interventions

Principales demandes :

- logement abordable
- sécurité alimentaire
- soutien psychologique et santé mentale
- démarches administratives et financières
- accompagnements juridiques
- soutien aux personnes immigrantes (traduction, démarches complexes)

3. Références vers les ressources

Résultats combinés :

- 653 références

Répartition :

- organismes communautaires : 330
- réseau de la santé et services sociaux : 171
- EÉSAD : 97 (46 + 51)
- autres services (police, justice, TAL, etc.) : 47

Défis récurrents :

- pénurie de ressources
- listes d'attente
- rupture numérique
- critères d'admissibilité trop rigides
- manque de transport adapté

5. Concertation et formation

Concertation :

- communautés de pratique ITMAV
- tables en santé mentale
- comité itinérance
- comité des intervenants du secteur de Hull
- CA de Hull en santé
- rencontres d'équipe du CABH

Formations suivies :

- maltraitance
- participation sociale des aînés
- troubles neurocognitifs
- santé et sécurité
- gestion de dossier
- immigration et démarches administratives
- réanimation cardiovasculaire

4. Partenariats et collaborations

Le programme ITMAV a pu compter sur un réseau solide de partenaires :

- services du CABH (popote roulante, impôts, aide alimentaire, bénévoles)
- organismes communautaires du territoire
- services policiers et incendie
- élus municipaux et provinciaux
- centres commerciaux et services de sécurité
- Caisse populaire de Hull
- services aux anciens combattants et aux communautés autochtones
- gérontopsychiatrie de Pierre Janet
- clinique de justice de proximité
- programme SAD du CISSSO
- Hull en santé (participation au CA)

6. Changements observés dans la clientèle

Nous sommes en mesure de constater des tendances lourdes :

- augmentation de la détresse psychologique
- complexification des besoins
- précarité financière extrême
- hausse des demandes alimentaires
- délais importants dans les services publics
- barrières linguistiques et culturelles
- manque d'équipement et de soutien à domicile

Résumé final pour le rapport annuel

En 2025-2026, le CABH a rejoint près de 1 000 aînés, accompagné plus de 250 personnes, réalisé plus de 1 000 interventions, et effectué plus de 650 références vers les ressources appropriées.

Dans un contexte marqué par l'isolement, la précarité financière, la rupture numérique et la complexification des besoins, le programme ITMAV a joué un rôle essentiel pour assurer la sécurité, la dignité et le bien être des aînés du secteur Hull.

Nos partenaires

Table des ainés de Gatineau (TAG)

- La Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
- Regroupement des popotes roulantes du Québec (RPRQ)
- Comité SPA (soutien aux personnes ainés) de Gatineau
- Collègues des autres CAB en Outaouais ainsi que le CAGA

Nos donateurs

- Société de Gestion Roch Renaud
- Centraide de l'Est de l'Ontario

Un grand merci à nos bailleurs de fonds !

Santé et Services sociaux Québec

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais Québec

Services Québec

Government of Canada / Gouvernement du Canada