

RAPPORT ANNUEL 2020-2021 (volet statistiques)

Table des matières

Présentation de l'organisme	2
Services aux individus – maintien à domicile	3
Services aux individus – famille	4
Promotion et développement de l'action bénévole	5
Soutien aux bénévoles	6
Soutien aux organismes	7
Gestion administrative	8
Tableau synthèse	9
Processus de traitement des demandes	10
Processus de recrutement de filtrage et d'encadrement des bénévoles	10

Présentation de l'organisme

COORDONNÉES :

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GRANBY
362, rue Notre-Dame
Granby (Québec) J2G 3L3

Tél. : 450 372-5033
Télec. : 450 372-2400
Courriel : info@cabgranby.ca
Site internet : http://www.cabgranby.ca

HISTORIQUE :

Créé en 1966 à l'initiative des Sœurs Auxiliatrices, le Centre de bénévolat de Granby visait déjà à rassembler les personnes désireuses de donner leur temps au service des moins favorisés. Aujourd'hui connu sous le nom de Centre d'action bénévole de Granby, l'organisation est toujours à l'écoute des besoins de la communauté.

MISSION :

Promouvoir l'action bénévole dans les différents champs de l'activité humaine et répondre aux besoins du milieu par l'action bénévole. L'ensemble des actions se regroupe sous quatre champs :
-> LA PROMOTION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE : promotion de l'action bénévole, identification et analyse des besoins, concertation/collaboration avec le milieu et représentation.
-> LE SOUTIEN AUX BÉNÉVOLES : encadrement, coordination, formation, activités de reconnaissance.
-> LES SERVICES AUX INDIVIDUS : maintien à domicile, famille, jeunesse, personne seule.
-> LE SOUTIEN AUX ORGANISMES : prêt de locaux, support technique, formation des bénévoles, etc.

TERRITOIRE :

Granby, Bromont, Saint-Alphonse-de-Granby, Roxton Pond, Sainte-Cécile-de-Milton, Saint-Paul-d'Abbotsford

Population : 92 883

Date de la dernière assemblée générale : 12-juin-19

Nombre de participants : 23

Nombre de membres en règle : 274

RESSOURCES HUMAINES :

Les ressources sont composées de :	Nombre	Heures
Membres du conseil d'administration	6	57
Personnes salariées	9	14 284
Bénévoles inscrits	388	17 412
Bénévoles non inscrits	27	
Contractuels	1	272
Stagiaires		
Programme d'insertion sociale		
Programme d'employabilité		
Travaux compensatoires et communautaires		
Total :	431	32 025

SERVICES OFFERTS :

Aux bénévoles
Aux personnes en perte d'autonomie, aux familles et aux personnes à revenu modeste
Aux organismes

HORAIRE RÉGULIER :

Ouvert 12 mois par année, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Services aux individus – maintien à domicile

CLIENTÈLE VISÉE :

Personnes âgées, convalescentes, malades chroniques, personnes ayant un handicap physique et/ou intellectuel, familles soutenant ces personnes.

OBJECTIF :

Améliorer la qualité de vie en favorisant le maintien et l'amélioration de l'autonomie des personnes vivant à domicile et en apportant également un soutien au réseau naturel de la personne.

MOYENS UTILISÉS :	Bénéficiaires	Services	Bénévoles	Quantité
Accompagnement	1	1	1	
Accompagnement-transport médical	149	288	23	
Activités d'intégration sociale	1	1	1	
Aide aux courses				
Informations/références (autres que 211)	1	*	1	
Interventions de sécurité (appareils de télésurveillance)	34	48	5	12
Menus services	5	14	6	
Popote roulante	353	20 853	69	24 014
Prêt d'appareils orthopédiques	38	62	1	62
Services aux aidants				
Soutien civique et technique	266	266	17	532
Visites amicales, appels, bibliothèque ambulante	69	1 421	51	
TOTAL :		22 954		

Nombre de bénéficiaires différents :

Personnes âgées	1 033	Personnes handicapées phys./intel.	26
Malades chroniques	86	Personnes convalescentes	46
Familles supportant ces personnes		TOTAL :	1 191

GESTION DE SERVICES :

La gestion de ces services est principalement assumée par la responsable des services de maintien à domicile en collaboration avec le responsable des services aux bénévoles qui, tous deux, supervisent les bénévoles de la réception qui offrent un coup de main appréciable à ce niveau. Ils ont aussi l'appui de la responsable des services aux familles et adultes pour le volet soutien civique et de la responsable du service de la popote roulante pour tout ce qui concerne ce service .

DÉFIS ET ENJEUX :

Tel que déjà précisé, 2020-2021 est une année qui ne peut se comparer aux autres. Il s'agira d'une parenthèse dans notre cheminement.

On constate des baisses majeures dans de nombreux services en raison des directives de la santé publique.

À titre d'exemple, les accompagnements-transports en milieu médical; on constate pour cette année, 11% du volume de 2019-2020. Aucune surprise ou inquiétude compte tenu du contexte relié à la pandémie.

Soulignons toutefois nos bons coups. Du côté de nos visites amicales transformées en appels amicaux afin de garder le contact avec nos aînés vulnérables, les choses ont très bien fonctionnées, on arrive même avec une hausse de plus de 10% de services rendus.

La popote roulante aussi a connu un énorme succès. Après une augmentation de 17% en 2018-2019, de 35% en 2019-2020, c'est une hausse de presque 60% que nous avons connu cette année. Pour plus d'information sur ce service, consultez le volet qui y est réservé.

Mentionnons que le service de prêt d'appareils de télésurveillance va se terminer sous peu. Suite à de nouveaux problèmes avec notre fournisseur, nous avons décidé de cesser le service, après nous être assurés que dorénavant le privé (TELUS) offre un service similaire à peu de frais.

NOTRE BESOIN :

Après des investissements de plus de 300 000\$ pour lancer notre service popote en 2019 et de nouveaux investissements de plus de 70 000\$ en travaux et équipements cette année, tout ça sans l'aide du CIUSSS-CHUS Estrie, qui pourtant est là en principe pour soutenir le maintien à domicile, il nous tarde d'avoir une vraie reconnaissance (\$), à la hauteur du travail réalisé sur le terrain.

* Malheureusement ces données n'ont pas été compilées en 2020-2021. Avec le "branle-bas de combat" des derniers mois, les statistiques n'ont pas été notre priorité...

Services aux individus – famille

CLIENTÈLE VISÉE :

Toute personne ou famille qui éprouve des difficultés temporaires.

OBJECTIF :

Apporter un soutien, une aide dans la recherche de solutions qui favoriseraient la prise en charge (l'autonomie) de la personne.

MOYENS UTILISÉS :	Bénéficiaires	Services	Bénévoles	Quantité
Mesures alternatives à l'aide alimentaire (cuisines collectives)	16	15		945 portions
Dépannages autres (notions de gratuité) - vestiaire	290	290	5	
Information/références (service 211)	3 054			426 032
Aide au retour en classe	119	121	5	269 enfants
Rédaction de déclarations d'impôt	703	720	16	1 440
Soutien familial	2	64	2	
Soutien scolaire (aide aux devoirs, Courrier des jeunes, Lire et faire lire)	4	32	3	
TOTAL :		1 242		

Nombre de bénéficiaires différents :

Familles	612	Personnes seules	267
Couples	201	Jeunes (- de 18 ans)	137
Familles monoparentales	123	TOTAL : **	1 340

** Ce total n'inclut pas les bénéficiaires du dépannage (vestiaire) et du service 211 parce qu'il serait trop exigeant d'ouvrir un dossier pour chacun de ces bénéficiaires.

GESTION DE SERVICES :

La gestion de ces services repose principalement sur la responsable des services aux familles et adultes qui travaille en collaboration avec la responsable des services de maintien à domicile, le responsable des services aux bénévoles et la responsable des communications.

DÉFIS ET ENJEUX :

Pour des raisons évidentes reliées au respect des consignes de la santé publique, la plupart des services ont connu des baisses importantes. Tous nos services dans les écoles ont été réduits à néant et du côté des cuisines collectives, à peine quelques activités ont pu être offertes.

Baisse significative également pour le nombre d'enfants rejoints pour l'aide au retour en classe. 100 enfants de moins pour cette année. Le fait que les organisateurs communautaires dans le réseau de la santé ont été affectés à la gestion de la pandémie explique en grande partie cette baisse, puisque beaucoup moins de familles nous ont été référées.

Nous avons tout de même atteint de bons résultats avec notre service d'aide aux déclarations de revenus compte tenu du contexte.

NOTRE BESOIN :

De nouveau, des budgets nous permettant d'injecter davantage de ressources pour le recrutement, la rétention et le soutien des bénévoles.

Promotion et développement de l'action bénévole

CLIENTÈLE VISÉE :

La population et les ressources du milieu.

OBJECTIFS :

Valoriser, promouvoir et développer l'action bénévole afin de susciter la participation et l'engagement du grand public. Identifier et analyser les besoins du milieu. Travailler en concertation avec les ressources du milieu dans une démarche de résolution de problèmes sociaux.

MOYENS UTILISÉS :

	Services	Bénévoles
Promotion de l'action bénévole, du Centre et de ses services		
Promotion de l'action bénévole, du Centre et de ses services + médias sociaux, outils promotionnels	241	1
Communication - médias	138	2
Semaine de l'action bénévole	51	7
Information à de futurs bénévoles	91	1
Identification et analyse des besoins		
Concertation/collaboration avec le milieu	369	
Représentations et information sur le Centre	15	1
TOTAL :	905	

GESTION DE SERVICES :

Les volets représentations et concertation reviennent principalement à la directrice générale, celui de la Semaine de l'action bénévole, essentiellement au responsable des services aux bénévoles, soutenu par des partenaires du milieu. Aussi, depuis la création d'un poste de responsable des communications, une bonne partie des activités de promotion lui incombe. Toute l'équipe permanente a cependant un rôle à jouer dans la gestion de l'une ou l'autre de ces activités. À noter que pour le volet concertation/collaboration avec les organismes du milieu, l'équipe permanente y a consacré 178 heures, ce qui est nettement moins que les dernières années. Pour le volet représentations et information sur le Centre, ce sont à peine 4 heures que la permanence y a consacrées.

DÉFIS ET ENJEUX :

La Semaine de l'action bénévole (SAB), avec ses nombreuses activités, demeure un moment privilégié pour nous donner un maximum de visibilité et surtout pour reconnaître l'apport essentiel des bénévoles dans la vie de nos communautés.

Malheureusement, la quasi totalité des activités prévues pour l'édition 2020 a dû être annulée, en raison de la pandémie bien sûr. Comme la SAB se tient en avril, les délais étaient beaucoup trop serrés pour nous permettre de réagir et de planifier un plan B.

Nous avons été tout de même passablement actifs au niveau de la promotion du bénévolat et du recrutement, puisque nous étions forcés de trouver de la relève plus jeune, pour compenser la perte de nos bénévoles de plus de 70 ans, invités à demeurer à domicile. Ces interventions visaient essentiellement le recrutement pour notre service de popote roulante et dans une moindre mesure pour les appels d'amitié et les accompagnements-transports médicaux.

Nous avons été également très occupés au niveau de la concertation/collaboration avec le milieu, mais de façon différente. La pandémie nous a amené ailleurs, où les collaborations se sont d'avantage faites avec le réseau de la santé (santé publique surtout), avec de nouveaux partenaires du privé, avec le municipal, plutôt qu'avec les autres groupes communautaires, plusieurs étant fermés ou très peu disponibles.

Notre défi pour les prochains mois sera de réintégrer dans nos services les nombreux bénévoles "sur la touche" en raison de leur âge. Nous croyons que plusieurs nous reviendront une fois la 2e dose du vaccin reçu. Avec un peu de chance et de travail, nous espérons un retour vers la normale à l'automne.

NOTRE BESOIN :

Les ressources bénévoles sont les piliers de notre organisation et le recrutement de nouveaux bénévoles, qui est crucial, passe en grande partie par la promotion. Nous avons donc besoin, plus que jamais, d'un financement qui en tienne compte.

Soutien aux bénévoles

CLIENTÈLE VISÉE :

Les personnes bénévoles.

OBJECTIFS :

- > Viser le développement des capacités et des compétences des bénévoles.
- > Soutenir l'engagement des bénévoles par la formation, par l'encadrement dans leurs actions et par la reconnaissance de leur participation.
- > Aider, encourager, protéger et soutenir les efforts et le travail des bénévoles.

MOYENS UTILISÉS :

	Services	Participants bénévoles
Accueil/orientation	87	85
Encadrement/supervision (comités de bénévoles et rencontres individuelles)	622	40
Formation/ressourcement	11	5
Activités de reconnaissance, appels de souhait d'anniversaire	82	1
TOTAL :	802	

GESTION DE SERVICES :

Le responsable des services aux bénévoles a la responsabilité de la gestion de ces services. La plus grande partie est donc assumée par ce dernier, secondé par la responsable des services de maintien à domicile et, occasionnellement, par les autres permanentes.

DÉFIS ET ENJEUX :

Comme déjà mentionné, nous avons eu fort à faire au niveau de l'accueil/orientation des bénévoles et à l'encadrement de nos nouveaux bénévoles.

Au risque de nous répéter encore, nous avons été contraints de travailler vite et fort pour trouver une relève à nos bénévoles de plus de 70 ans. Et comme il fallait de plus revoir notre façon d'offrir les services, sans contact, cela a exigé beaucoup en termes d'encadrement et de supervision. Tant pour nos nouveaux bénévoles, que pour les plus habitués.

Voilà pourquoi, malgré notre offre réduite de services, nous avons tout de même une hausse de 7% dans le nombre de services donnés aux bénévoles.

Évidemment, il en va autrement pour les activités de formation et de ressourcement, ces activités se faisant en groupe pour la plupart, il y en a eu très peu cette année.

NOTRE BESOIN :

Un financement adéquat afin que nous puissions consacrer plus de ressources, tant humaines que financières, à des activités de formation, ressourcement, de reconnaissance et d'encadrement, afin de favoriser la rétention de nos bénévoles et en attirer de nouveaux. Difficile de se distinguer quand les réseaux publics sont en compétition avec nous pour le recrutement des bénévoles et qu'ils disposent de budgets nettement supérieurs aux nôtres pour la gestion des bénévoles.

Soutien aux organismes

CLIENTÈLE VISÉE :

Groupes, associations, organismes communautaires et bénévoles, institutions parapubliques.

OBJECTIFS :

- > Encourager et faciliter le travail des organismes bénévoles et communautaires dans la réalisation de leur mission, ceci dans un esprit d'entraide et de respect de leur autonomie.
- > Référer des bénévoles aux organismes communautaires (et aux institutions publiques et parapubliques de façon occasionnelle).

MOYENS UTILISÉS :	Organismes aidés	Services	Bénévoles
Recrutement/référence de bénévoles - Bénévoles Experts	7	8	1
Soutien technique et coopération - prêt de locaux, hébergement 211	333	443	1
Promotion	4	4	1
Soutien divers	2	17	
TOTAL :		472	

Groupes, associations et organismes bénévoles aidés :	374
Institutions publiques et parapubliques aidées :	25

GESTION DE SERVICES :

La gestion de ces services est principalement du ressort du responsable des services aux bénévoles appuyé par la responsable des communications. À noter que pour ces services, la permanence a consacré 110 heures aux différents groupes.

DÉFIS ET ENJEUX :

Évidemment, peu d'activités dans ce volet. Il faut voir qu'un très grand nombre de groupes ont cessé leurs activités pendant plusieurs mois, n'offrant parfois qu'un minimum de services en télétravail. Même si plusieurs personnes de la communauté communiquaient avec nous pour offrir leur temps de façon bénévole, nous n'avions nulle part où les référer. Nous en avons intégré plusieurs au sein de notre propre équipe, mais nous nous sommes retrouvés avec une belle liste de gens en attente. Si bien qu'à chaque fois que le ministre François Legault faisait un appel au bénévolat, nous n'étions pas contents ! Cela nous occasionnait du travail (gérer les appels) et nous n'avions rien à leur offrir.

Rappelons enfin le rôle formidable que joue le 211 au sein de notre MRC pour tout ce qui relève de l'information et de la référence. Les groupes recensés profitent d'une tribune hors pair pour présenter leurs services et activités. Pour plus d'information sur ce service, nous vous invitons à consulter l'onglet spécifique à ce service.

NOTRE BESOIN :

Budget permettant de consacrer des ressources à la promotion, à la publicité.

Gestion administrative

CLIENTÈLE VISÉE :

Les membres du conseil d'administration et des comités ad hoc; le personnel salarié, contractuel et les consultants; les personnes bénévoles affectées aux diverses tâches.

OBJECTIFS :

- > Assurer le bon fonctionnement de l'organisme, définir et réaliser la mission, les orientations et le plan d'action.
- > Gérer les ressources humaines, matérielles et financières.
- > Supporter les quatre champs d'activités dans l'atteinte de leurs objectifs.

MOYENS UTILISÉS :

	Services	Bénévoles
Fonctionnement de l'organisme		
Accueil et travail de bureau (secrétariat, comptabilité, informatique)	1 137	69
Gestion et organisation des services	734	64
Vie associative et démocratique	51	6
Divers (entretien général)	26	5
TOTAL :	1 948	

GESTION DE SERVICES :

Outre le conseil d'administration qui voit à tracer les grandes lignes du plan d'action et à préserver les valeurs qui guident nos actions, la gestion administrative est du ressort de la directrice générale et de l'adjointe administrative, toujours avec l'appui de l'équipe permanente et des bénévoles.

DÉFIS ET ENJEUX :

Comme notre enjeu concerne essentiellement notre financement qui relève principalement du PSOC et que nos récriminations concernant la façon d'allouer les sommes dans ce programme demeurent désespérément les mêmes, vous constaterez peu de changement avec les dernières années dans le texte qui suit.

Il est heureux que nous ayons une équipe permanente hors pair, polyvalente, organisée et très créative qui nous permet de tirer notre épingle du jeu. La charge de travail ne cesse de croître, ce qui est très exigeant pour le personnel. Au fil des ans, nous avons confié de plus en plus de tâches à des bénévoles. Nous disposons d'un bon bassin de bénévoles qui ont de belles compétences, alors nous faisons appel à eux, en leur offrant, l'encadrement et le soutien nécessaire. Une chose est sûre, nous avons de l'expertise et de l'expérience au sein de nos bénévoles et nous en tirons parti!

Il va de soi que cette capacité à faire de "petits miracles" avec nos modestes moyens n'est pas infinie... Les dernières années à mettre sur pied notre nouveau service de popote roulante ont été particulièrement éprouvantes pour l'équipe permanente. Notre service de préparation de repas initié en janvier 2019 connaît un beau succès et permet surtout aux aînés d'avoir accès à une alimentation saine et de bonne qualité à un prix modique. Mais l'atteinte de ce résultat à un prix et c'est l'équipe permanente qui le paie! Malgré les investissements très importants, le CIUSSS de l'Estrie - CHUS ne nous a appuyé d'aucune façon! Et au-delà de l'équipement, il y a des salaires à payer! Et c'est notre plus grand problème. Il nous faut un budget de base qui en tienne compte et ce n'est pas le cas actuellement. On exige de notre Centre une très grande part d'autofinancement alors que n'est pas le cas pour la plupart des autres groupes communautaires. Notre lutte pour davantage d'équité entre les groupes est bien fondée. La pandémie n'a rien fait pour améliorer la situation. Nous avons encore perdu une employée cette année au profit de la Ville. La fatigue se fait sentir au sein de l'équipe permanente.

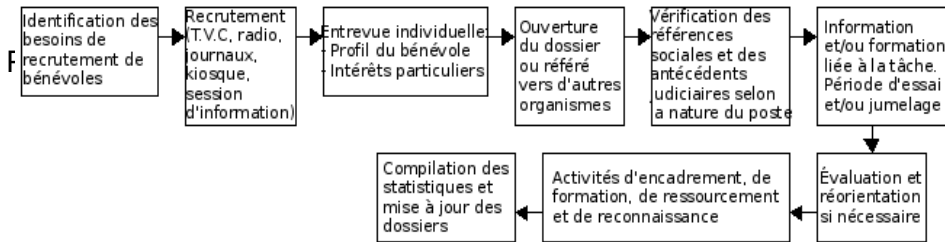
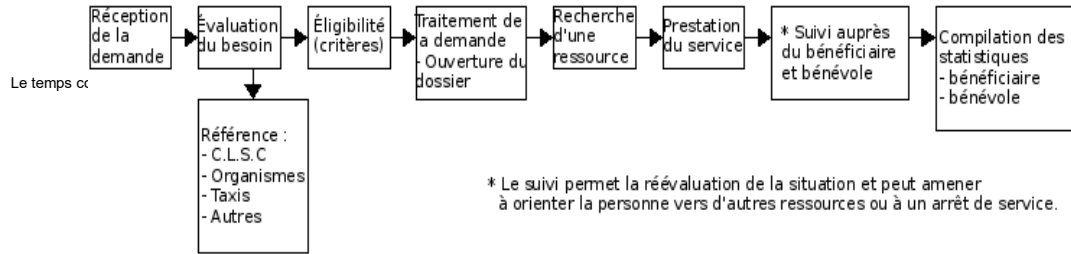
Il est malheureux de constater que malgré le vieillissement de la population, on nous maintient dans un état de sous-financement constant. Depuis de nombreuses années, les nouvelles allocations au PSOC favorisent les plus petits groupes, au détriment des plus grands. Si bien que les plus petits, du moins pour les centres d'action bénévole, disposent presque des mêmes budgets que nous, mais pour des populations jusqu'à 10 fois moindres que la nôtre... Il n'est pas étonnant dans ces circonstances que nous ne soyons pas en mesure d'offrir le même niveau de service que ces plus petits centres. Malgré nos nombreux appels pour un financement plus équitable, la situation demeure inchangée. De financer le réseau de la santé au prorata du territoire et de la population desservie est une évidence pour tous, mais pour les groupes communautaires et le PSOC, ça ne tient plus la route. C'est une aberration.

NOTRE BESOIN :

Pouvoir investir davantage pour l'embauche de ressources permanentes supplémentaires, l'équipe en place étant débordée. Que notre subvention à la mission globale soit rehaussée afin de répondre adéquatement aux besoins des communautés de notre territoire. Nous demandons seulement un traitement équitable.

Tableau synthèse

Nombre de bénévoles inscrits 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
Bénévoles inscrits	0 (0 %)	2 (1,4%)	17 (8.85%)	50 (26.04%)	79 (41.15%)	44 (22,92%)	192 (100%)
Bénévoles non inscrits							
TOTAL:							



Personnes reçues en processus de recrutement: 85
 Nouveaux bénévoles inscrits: 28