

# 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, selon le cadre de référence de la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec, sous quatre champs :

-> LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTION BÉNÉVOLE ET COMMUNAUTAIRE : 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.

-> 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 : 86 149

Date de la dernière assemblée générale : 19 juin 2013

Nombre de participants : 16

Nombre de membres en règle : 238

**RESSOURCES HUMAINES :**

Les ressources sont composées de :

	Nombre	Heures
Membres du conseil d'administration	9	207
Personnes salariées	7	11 816
Bénévoles inscrits	306	22 138
Bénévoles non-inscrits	64	
Contractuels	1	257
Stagiaires		
Programme d'insertion sociale		
Programme d'employabilité		
Travaux compensatoires et communautaires		
<b>Total :</b>	<b>387</b>	<b>34 418</b>

**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-transport	521	2 912	65	
Activités d'intégration sociale				
Aide aux courses				
Informations/références (autres que 211)		296		
Interventions de sécurité (appareils de télésurveillance)	30	49	6	11
Menus services	8	9	7	
Popote roulante et/ou repas congelés	147	8 393	57	8 811
Prêt d'appareils orthopédiques	42	76		39
Services aux aidants	6	27	8	
Soutien civique et technique	258	450	20	569
Visites amicales, appels, visites chantantes, bibliothèque ambulante	85	1 609	99	
Autres : Carrefour d'information pour aînés	144	236	7	
<b>TOTAL :</b>		<b>14 057</b>		

## Nombre de bénéficiaires différents :

Personnes âgées	814	Personnes handicapées phys./intel.	47
Malades chroniques	188	Personnes convalescentes	86
Familles supportant ces personnes	5	<b>TOTAL :</b>	<b>1 140</b>

## 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.

## DÉFIS ET ENJEUX :

Bien sûr, le vieillissement de la population exerce une pression continue sur la demande des services de maintien à domicile. Après une hausse de 4 % l'année dernière, les accompagnements-transports augmentent encore de plus de 3 %.

La pression se fait également sentir sur le prêt d'appareils de télésurveillance. D'ailleurs, nous sommes encore à court d'appareils, malgré nos efforts ces dernières années. Comme l'acquisition de ces appareils est très coûteuse, nous sommes toujours en recherche de financement. Le soutien civique et technique connaît également une hausse substantielle.

Enfin, nous pouvons également constater la pertinence de notre Carrefour d'information pour aînés, qui a offert 236 consultations cette année. Vous trouverez davantage d'information à l'onglet «CIA» sur ce service initié en 2012-2013.

Les services étant rendus par nos bénévoles, l'enjeu majeur pour les services à la population demeure toujours le recrutement et la rétention des bénévoles.

## NOTRE BESOIN :

Un financement qui nous permet d'investir, de façon importante, dans nos activités de promotion/recrutement et nos services de soutien aux bénévoles, et qui pourrait également nous permettre de maintenir un inventaire suffisant d'appareils de télésurveillance.

# 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
Sécurité alimentaire				
Aide ponctuelle et d'urgence				
Processus d'accompagnement (cuisines collectives)	40	125		4 065 portions
Dépannage meubles/vêtements	790	790		
Dépannage autre				
Information/références (appels téléphoniques et consultations internet 211)				44 175
Aide au retour en classe	160	175	4	337 enfants
Prêt d'appareils orthopédiques	25	50		25
Rédaction de déclarations d'impôt et de formulaires	916	1 328	24	2 150
Soutien familial / aide aux devoirs	9	75	8	
Activités d'intégration sociale				
Autres : accompagnement-transport médical	14	25	14	
<b>TOTAL :</b>		<b>2 568</b>		

## Nombre de bénéficiaires différents :

Familles	634	Personnes seules	215
Couples	167	Jeunes (- de 18 ans)	155
Familles monoparentales	141	<b>TOTAL :</b>	<b>1 312</b>

## 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 :

Bien que de façon générale la demande soit plutôt stable dans le volet services aux individus et familles, on constate tout de même des augmentations significatives pour quelques-uns de ces services. Il faut voir que nous avons tout de même rejoint 10 % de plus de bénéficiaires dans ce volet et majoré de 8 % le nombre de services rendus.

Notre «populaire» service de rédaction de déclarations de revenus et autres formulaires a desservi davantage de personnes avec une hausse de plus de 3 %. Le rehaussement des barèmes de revenus n'y est sans doute pas étranger puisque davantage de personnes se qualifient pour avoir droit au service.

On constate également que notre service du vestiaire a rejoint plus de gens cette année, 252 de plus précisément. Peut-être que le bouche à oreilles pour la 2e édition de notre vestiaire d'été aura fait son oeuvre! Rappelons que dans le cadre de notre service du vestiaire, les vêtements et accessoires sont remis gratuitement aux familles.

Enfin, quelques mots sur le service 211 qui poursuit son développement de façon sûre et certaine! L'affluence sur le site du 211 ne se dément pas. Nous vous invitons à jeter un coup d'oeil à l'onglet «Service 211» pour tout savoir sur ce service dont nous sommes également très fiers.

## NOTRE BESOIN :

De nouveau, des budgets nous permettant d'injecter davantage de ressources pour le recrutement 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 :****Promotion de l'activité bénévole, du Centre et des services**

	Services	Bénévoles
Couverture médiatique	432	
Promotion : Service 211, Carrefour d'information pour aînés, bulletin d'information, articles promotionnels	211	15
Semaine de l'action bénévole	341	30
Information à de futurs bénévoles	71	
<b>Identification et analyse des besoins</b>		
Coopération/concertation avec les organismes du milieu	323	1
Représentations et information sur le Centre	14	4
<b>TOTAL :</b>	<b>1 392</b>	

**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 coopération/concertation avec les organismes du milieu, l'équipe permanente y a consacré 448 heures. Pour le volet représentations et information sur le Centre, c'est 55 heures que la permanence y a consacrées.

**DÉFIS ET ENJEUX :**

La promotion de l'action bénévole demeure toujours un enjeu de taille pour nous. Bien sûr, nous continuons de miser sur la Semaine de l'action bénévole pour obtenir un maximum de visibilité et pour aussi reconnaître l'apport essentiel des bénévoles. Avec notre édition de 2013, ce sont 760 personnes qui ont participé à notre Soirée hommage où nous avons honoré 99 personnes venant de toutes les sphères de l'action bénévole. Encore davantage qu'en 2012-2013. Nous sommes particulièrement fiers de pouvoir rassembler toute la communauté autour de l'action bénévole. Notre fonctionnement et l'ampleur de l'événement sont uniques au Québec! Et si ce n'était de la capacité de la salle, l'événement serait encore plus grand!

Notre site internet, créé et lancé l'année dernière dans le but d'augmenter notre visibilité et de rejoindre davantage de bénévoles potentiels, répond tout à fait à nos attentes. Il nous permet d'être en contact beaucoup plus facilement avec nos propres bénévoles et avec la population en général. Nous avons d'ailleurs initié un service de recrutement/jumelage de nouveaux bénévoles qui connaît un bon début! Comme la visibilité est au coeur des activités de recrutement, nous continuons sur notre lancée et demeurons très actifs à ce chapitre. Nous avons doublé nos interventions à ce niveau dans la dernière année.

En ce qui concerne la coopération et la concertation avec les organismes du milieu, nous sommes fidèles à nous-mêmes en maintenant nos nombreuses collaborations et en en développant de nouvelles chaque année, et ce, dans tous les champs d'activité : les entreprises, les institutions publiques et parapubliques, les groupes communautaires, le clergé, etc. À ce chapitre, difficile d'en faire davantage!

**NOTRE BESOIN :**

L'incontournable financement qui nous permettra d'injecter davantage de ressources à la promotion afin de recruter plus de bénévoles : ce sont eux les prestataires de services, ils sont indispensables à l'équipe permanente et à l'atteinte de notre mission.

# 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.

<b>MOYENS UTILISÉS :</b>	<b>Services</b>	<b>Participants bénévoles</b>
Accueil/orientation	75	75
Encadrement/supervision (comités de bénévoles et rencontres individuelles)	450	110
Formation/ressourcement	79	56
Activités de reconnaissance: fêtes pour les bénévoles, SAB, etc.	325	995
<b>TOTAL :</b>	<b>929</b>	

**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 :**

Le soutien aux bénévoles demeure crucial pour nous puisque la rétention de nos bénévoles repose en grande partie sur les efforts et les ressources que nous y consacrons. Nous demeurons très attentifs aux besoins des bénévoles et donnons suite à leurs demandes ou suggestions dans la mesure du possible. Cette année, par exemple, nous avons fait quelques aménagements pour favoriser le travail des bénévoles du service d'aide aux déclarations de revenus et avons modifié les barèmes d'admissibilité, à leur suggestion. Nous sommes également très ouverts aux suggestions de notre COSAB (Comité organisateur de la semaine de l'action bénévole), qui chaque année nous amène de nouvelles suggestions. □

Les chiffres sont stables pour ce champ. On constate une baisse pour le volet formation/ressourcement, parce qu'exceptionnellement, notre formation qui rejoint le plus de bénévoles chaque année, a eu lieu un peu plus tard et sera donc comptabilisée dans la prochaine année. □

Ajoutons que notre responsable des services aux bénévoles, avec l'aide de notre responsable des communications, continue d'être novateur, ce qui permet d'offrir aux bénévoles de nouvelles formations, dans de nouvelles plages horaires. Il va de soi que la souplesse, la capacité de s'adapter aux besoins et aux attentes des bénévoles deviennent des impératifs pour le recrutement et la rétention des bénévoles.

**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.

# 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/références de bénévoles - Bénévoles Experts	35	73	
Formation des bénévoles	1	4	
Soutien technique et coopération	119	583	11
Promotion	20	29	
Autres activités : accueil, référence et information	7	9	
<b>TOTAL :</b>		<b>698</b>	

Groupes, associations et organismes bénévoles aidés :

124

Institutions publiques et parapubliques aidées :

29

**GESTION DE SERVICES :**

La gestion de ces services est, principalement, du ressort de la responsable des communications. À noter que pour ces services, la permanence a consacré 255 heures aux différents groupes.

**DÉFIS ET ENJEUX :**

Comme nos budgets ne nous permettent pas de consacrer beaucoup de ressources à ce volet, nous avons fait d'une pierre deux coups : nous avons profité des investissements pour notre site pour y intégrer un volet recrutement de bénévoles. Ainsi, tous les groupes de notre territoire peuvent y afficher leurs besoins, en terme de bénévoles. Qui plus est, nous avons développé (en collaboration avec Vision 2015, démarche de concertation régionale citoyenne) un volet visant le milieu corporatif. En effet, notre service Bénévoles Experts offre aux groupes la possibilité d'afficher leurs besoins pour des bénévoles avec des compétences spécifiques (comptabilité, droit, infographie, etc.) et permet aux professionnels de trouver des «mandats» bénévoles sur mesure! Ce tout nouveau service fait déjà des heureux! Ça fonctionne et nous en sommes bien satisfaits. Il nous reste maintenant à mettre nos énergies sur la promotion, afin qu'un maximum de gens du milieu des affaires vienne visiter notre site.□  
En terminant, rappelons 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.

**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
<b>Fonctionnement de l'organisme</b>		
Accueil, travail de bureau, secrétariat	988	66
Vie associative et démocratique	110	16
Financement/autofinancement		
Autres: entretien intérieur et extérieur	98	13
Récupération de denrées		
<b>TOTAL :</b>	<b>1 196</b>	

**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.

**DÉFIS ET ENJEUX :**

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 bien sûr, l'encadrement et le soutien nécessaire. Il y a toutefois une limite à la délégation et une limite à ce qu'un bénévole accepte de faire! □

Ces dernières années, nous sommes arrivés à faire toujours davantage avec la même équipe, mais il va de soi que cette tendance ne pourra se poursuivre sans l'injection de nouveaux budgets. □

**NOTRE BESOIN :**

Pouvoir investir davantage pour l'embauche d'une ressource permanente supplémentaire, l'équipe en place étant débordée.



# Tableau synthèse

## Nombre de bénévoles inscrits par catégorie d'âge :

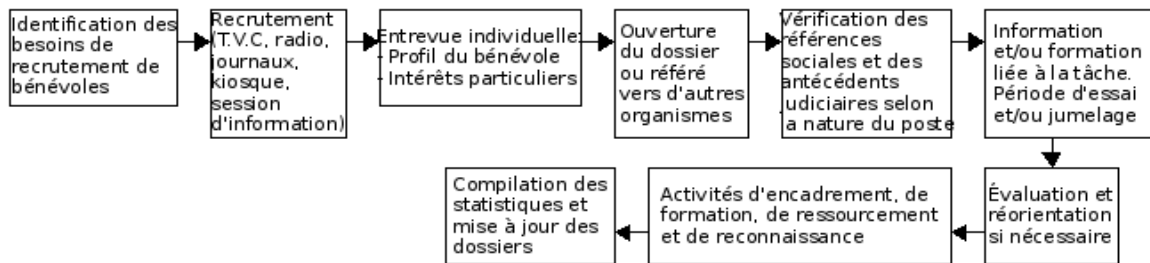
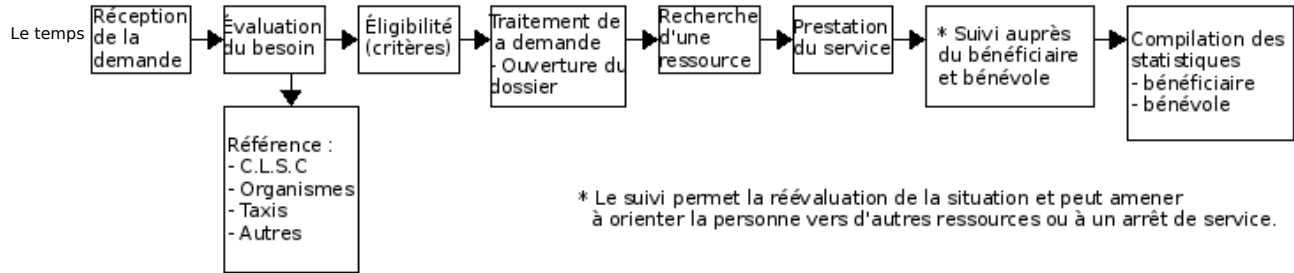
Catégories d'âge	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +	Total
<b>Bénévoles inscrits</b>	4 (1.31 %)	25 (5.88 %)	55 (17.97 %)	66 (21.57 %)	115 (37.58 %)	48 (15.69 %)	306 (82.70 %)
<b>Bénévoles non inscrits</b>							64 (17.30 %)
<b>TOTAL:</b>							370 (100 %)

## Nombre d'heures de bénévolat par secteur d'engagement et par catégorie d'âge :

*Ce tableau illustre les secteurs d'engagement des bénévoles. Un bénévole peut se retrouver dans plusieurs secteurs d'engagement.*

Catégories d'âge	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +	Total
<b>Maintien à domicile</b>	33 (0.20 %)	277.25 (1.65 %)	788.75 (4.69 %)	3 171.5 (18.87 %)	9 661.25 (57.47 %)	2 878.5 (17.12 %)	16 810.25 (75.23 %)
<b>Familles</b>	0 (0.00 %)	2 (0.17 %)	97 (8.41 %)	365 (31.63 %)	635 (55.03 %)	55 (4.77 %)	1 154 (5.16 %)
<b>Promotion/développement</b>	0 (0.00 %)	6.75 (0.89 %)	77.75 (10.29 %)	231.25 (30.61 %)	313.75 (41.53 %)	126 (16.68 %)	755.5 (3.38 %)
<b>Support aux bénévoles</b>	2.25 (0.45 %)	10 (2.01 %)	53.75 (10.80 %)	137.75 (27.67 %)	230.75 (46.36 %)	63.25 (12.71 %)	497.75 (2.23 %)
<b>Soutien aux organismes</b>	0 (0.00 %)	0 (0.00 %)	1.5 (1.51 %)	1.5 (1.51 %)	92 (92.46 %)	4.5 (4.52 %)	99.5 (0.45 %)
<b>Gestion administrative</b>	0 (0.00 %)	0 (0.00 %)	257 (8.49 %)	989.5 (32.68 %)	1 361.75 (44.97 %)	420 (13.87 %)	3 028.25 (13.55 %)
<b>Grand total</b>	35.25 (0.16 %)	296 (1.32 %)	1 275.75 (5.71 %)	4 896.5 (21.91 %)	12 294.5 (55.02 %)	3 547.25 (15.87 %)	22 345.25 (100 %)

## Processus de traitement des demandes



Personnes reçues en processus de recrutement:  
Nouveaux bénévoles inscrits:

75