

# RAPPORT ANNUEL 2018-2019 (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



# 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	10	23	3	
Accompagnement-transport médical	563	2 356	42	
Activités d'intégration sociale (ateliers informatique CIA - Techno)	179	329	9	
Aide aux courses	1	1	1	
Informations/références (autres que 211)	1	478	1	
Interventions de sécurité (appareils de télésurveillance)	29	51	5	18
Menus services	8	6	3	
Popote roulante	201	9 577	53	11 181
Prêt d'appareils orthopédiques	73	139	1	61
Services aux aidants	2	6	3	
Soutien civique et technique	556	1 044	22	1 335
Visites amicales, appels, bibliothèque ambulante	66	1 363	80	
Autres : Carrefour d'information pour aînés - Techno	227	416	4	
<b>TOTAL :</b>		<b>15 789</b>		

## Nombre de bénéficiaires différents :

Personnes âgées	1 025	Personnes handicapées phys./intel.	35
Malades chroniques	140	Personnes convalescentes	98
Familles supportant ces personnes	n/d	<b>TOTAL :</b>	<b>1 298</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 et de la cuisinière pour le volet popote roulante.

## DÉFIS ET ENJEUX :

Pour une seconde année, nous remarquons une baisse dans les accompagnements-transports, et à nouveau une diminution du nombre de bénévoles. Il s'agit là d'une tendance inquiétante parce que ce service est en grande demande. Les difficultés associées aux stationnements, aux problèmes de circulation, et à la disponibilité qu'exige le service (longues heures, nombreux imprévus) en auront découragé plus d'un.

Nous avons là un défi de taille si nous voulons pouvoir répondre adéquatement à la demande.

D'un autre côté, nous avons davantage de bénévoles pour répondre à la demande croissante pour les visites d'amitié qui ont connu une hausse de 20% dans le nombre de service.

Et comme nous l'espérons, la mise sur pied de notre service de préparation des repas pour la popote roulante a eu des retombées positives. Bien qu'initié seulement 3 mois avant la fin de l'année financière, notre année se termine avec une hausse de 17% dans le nombre de repas livrés. Nous vous invitons à aller consulter l'onglet « popote roulante » pour davantage d'information.

## NOTRE BESOIN :

Maintenant que nous avons réussi à lancer notre nouveau service de popote, sans aide supplémentaire de notre bailleur de fonds principal, nous espérons que le CIUSSS-Estrie saura reconnaître les besoins importants associés à la gestion d'un tel service et que la prochaine allocation PSOC en tiendra compte afin que nos aînés puissent se prévaloir d'un aussi bon service qu'ailleurs.

## 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)	27	97		3 875 portions
Dépannages autres (notions de gratuité) - vestiaire	794	794		
Information/références (service 211)	3 412			218 477
Aide au retour en classe	141	141		332 enfants
Rédaction de déclarations d'impôt	1 087	1 094	19	2 269
Soutien familial	18	193	17	
Soutien scolaire (aide aux devoirs, Courrier des jeunes, Lire et faire lire)	13	430	58	
<b>TOTAL :</b>		<b>2 749</b>		

### Nombre de bénéficiaires différents :

Familles	289	Personnes seules	860
Couples	183	Jeunes (- de 18 ans)	177
Familles monoparentales	152	<b>TOTAL : **</b>	<b>1 661</b>

\*\* 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 :

Stabilité pour la plupart des services : cuisines collectives, vestiaire, aide au retour en classe.

Hausse modeste dans le nombre de bénéficiaires et de déclarations produites pour le service impôt (6%).

Baisse significative au niveau du soutien scolaire, attribuable au service Trottibus! Ce service qui prend place dans les écoles primaires n'a pas connu le même succès que l'année dernière. Notre organisation vient en appui aux directions d'école qui font le choix d'implanter le service. Or, il semble que les directions n'aient pas priorisé Trottibus. Nous avons constaté plusieurs changements dans les directions d'école pendant cette période, c'est peut-être une des raisons qui explique cette baisse.

Notre service 211 a perdu quelques bénéficiaires, mais ceux-ci consultent plus que jamais, avec une belle augmentation pour les dossiers consultés. Nous vous invitons à consulter l'onglet 211 pour davantage d'information sur ce service.

### 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 :**

	Services	Bénévoles
<b>Promotion de l'action bénévole, du Centre et de ses services</b>		
Promotion de l'action bénévole, du Centre et de ses services+ médias sociaux, outils promotionnels	580	11
Communication - médias	200	5
Semaine de l'action bénévole	150	10
Information à de futurs bénévoles	37	2
<b>Identification et analyse des besoins</b>		
Concertation/collaboration avec le milieu	358	
Représentations et information sur le Centre	34	4
<b>TOTAL :</b>	<b>1 359</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 concertation/collaboration avec les organismes du milieu, l'équipe permanente y a consacré 377 heures. Pour le volet représentations et information sur le Centre, ce sont 66 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.

L'édition 2018 de la SAB nous a permis de rejoindre directement 1 254 personnes. 76 bénévoles, d'autant de groupes différents ont été honorés à cette occasion. Outre la remise des certificats, le « party des bénévoles », et le 5 à 7 des présidents qui sont toujours aussi appréciés, mentionnons notre escouade-café qui s'est déplacée à 21 reprises pour saluer le travail des bénévoles au sein des groupes ayant invité l'escouade.

Pour le reste, on constate que la situation est très stable pour ce champ.

Mentionnons en terminant que notre équipe demeure très active en ce qui concerne la concertation et la collaboration avec les organismes du milieu. Au niveau régional, nous travaillons particulièrement avec les CAB de la Montérégie (puisque nous ne rencontrons pas les critères du regroupement des CAB de l'Estrie). Mais nos actions sont surtout au niveau local, avec les groupes de notre territoire. Le développement de notre nouveau service de popote nous a amené à être très actif cette dernière année à ce chapitre.

**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.

<b>MOYENS UTILISÉS :</b>	<b>Services</b>	<b>Participants bénévoles</b>
Accueil/orientation	47	66
Encadrement/supervision (comités de bénévoles et rencontres individuelles)	387	98
Formation/ressourcement	82	72
Activités de reconnaissance, appels de souhait d'anniversaire	156	6
<b>TOTAL :</b>	<b>672</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. Nos bénévoles sont grandement mis à contribution. S'ils le souhaitent, nous n'hésitons pas à confier des responsabilités aux bénévoles expérimentés. Ils deviennent parties prenantes de la vie du Centre et de son développement. Nous n'avons qu'à penser à l'équipe du "service impôt" et à celle du COSAB qui prennent de nombreuses responsabilités, toujours avec l'appui de l'équipe permanente. Ils nous font également de très intéressantes suggestions auxquelles nous donnons très souvent suite, toujours dans la mesure de nos budgets.

En 2018-2019, nous n'avons recruté que 66 nouveaux bénévoles, ce qui constitue une baisse, comparativement à nos 82 de l'année dernière.

C'est une baisse qui nous inquiète un peu. Si cela n'a rien d'alarmant pour l'instant, ça demeure préoccupant. Nous ne voulons pas que cela soit le signe d'une tendance. Alors, nous sommes déjà en mode solution afin de trouver des moyens pour freiner cette baisse. Les bénévoles étant en très grande demande ces dernières années, il faut trouver le moyen de nous distinguer, d'être plus attrayant. Nous y travaillons.

**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.

# 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	27	47	2
Soutien technique et coopération - prêt de locaux, Trottibus	59	430	4
Promotion	22	73	1
Soutien divers			
<b>TOTAL :</b>		<b>550</b>	

Groupes, associations et organismes bénévoles aidés :

101

Institutions publiques et parapubliques aidées :

31

**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 127 heures aux différents groupes.

**DÉFIS ET ENJEUX :**

Nous constatons une baisse substantielle dans le volet technique et coopération, en raison encore une fois, du peu de demandes reçues pour aider à l'organisation du service Trottibus.

Le recrutement et la promotion pour d'autres groupes sont, eux, à la hausse.

Mentionnons aussi une augmentation notable dans le nombre de groupes ou institutions aidés (18%)

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 nouveau 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
<b>Fonctionnement de l'organisme</b>		
Accueil et travail de bureau (secrétariat, comptabilité, informatique)	932	48
Gestion et organisation des services	926	45
Vie associative et démocratique	93	13
Divers (entretien général)	57	5
<b>TOTAL :</b>	<b>2 008</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, toujours avec l'appui de l'équipe permanente et des bénévoles.

**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, 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... Cette dernière année, avec le lancement de notre nouveau service de popote roulante, a été particulièrement éprouvante pour l'équipe permanente. Encore heureux que les membres du conseil d'administration aient mis l'épaule à la roue. Mais peut-être leur en avons-nous trop demandé... Des administrateurs nous ont quittés en cours d'année et nous avons de la difficulté à en recruter de nouveaux. Tellement que nous avons décidé de réduire leur nombre de 9 à 7.

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 d'une ressource permanente supplémentaire, 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.



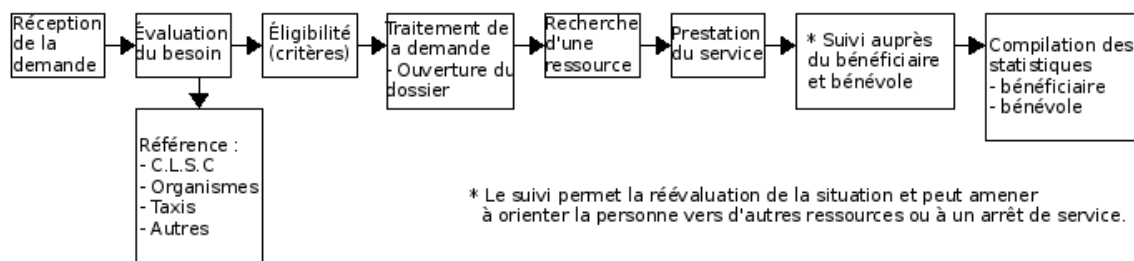
## Tableau synthèse

<b>Nombre de bénévoles inscrits par catégorie d'âge :</b>							
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 %)	5 (1,55%)	33 (10,22%)	70 (21,67%)	143 (44,27%)	72 (22,29%)	323 (100,00%)
Bénévoles non inscrits							
<b>TOTAL:</b>							

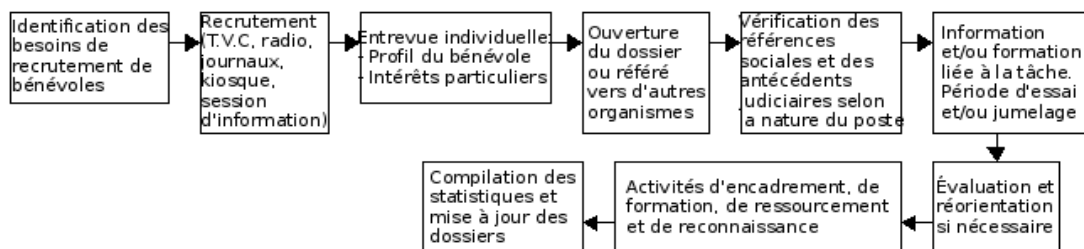
<b>Nombre d'heures de bénévolat par secteur d'engagement et par catégorie d'âge :</b>							
<i>Ce tableau illustre les secteurs d'engagement des bénévoles. Un bénévole peut se retrouver dans plusieurs secteurs d'engagement.</i>							
Catégories d'âge	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +	Total
Maintien à domicile	0 (0 %)	51,25 (0,31 %)	466,5 ( 2,79 %)	2293 (13,70 %)	8443,5 (50,45 %)	5483 (32,76 %)	16737,25 (76,63 %)
Familles	0 (0 %)	19,5 (0,77 %)	74,5 (2,94 %)	558,33 (22,07 %)	1462,42 (57,80 %)	415,25 (16,41 %)	2530 (11,58 %)
Promotion/développement	0 (0 %)	0 (0 %)	52,75 (11,10 %)	76,25 (16,04 %)	187,75 (39,51 %)	158,5 (33,35 %)	475,25 (2,15 %)
Support aux bénévoles	0 (0 %)	2,5 (0,58 %)	20,67 (4,78 %)	70,92 (16,40 %)	229,42 (53,04 %)	109 (25,20 %)	432,51 (1,98 %)
Soutien aux organismes	0 (0 %)	0 (0 %)	2,92 (1,35 %)	0 (0 %)	0,92 (0,42 %)	213 (98,23 %)	216,84 (0,99 %)
Gestion administrative	0 (0 %)	0 (0 %)	58,5 (4,04 %)	334,5 (23,08 %)	714,42 (49,29 %)	342 (23,60 %)	1449,42 (6,64 %)
<b>Grand total</b>	0 (0 %)	73,25 (0,34 %)	675,84 (3,09 %)	3333 (15,26 %)	11038,43 (50,54 %)	6720,75 (30,77 %)	21841,27 (100 %)

## Processus de traitement des demandes

Le temps consacré au processus peut varier entre deux et dix heures selon le service et la disponibilité des ressources bénévoles.



## Processus de recrutement de filtrage et d'encadrement des bénévoles



Personnes reçues en processus de recrutement:  
Nouveaux bénévoles inscrits:

103
66







