

RAPPORT ANNUEL
2011-2012
(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 : cabg@endirect.qc.ca
Site internet : <http://cabg.b2b2c.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, St-Alphonse-de-Granby, Roxton Pond, Ste-Cécile-de-Milton, St-Paul-d'Abbotsford

Population : 87 991

Date de la dernière assemblée générale : 29 juin 2011

Nombre de participants : 19

Nombre de membres en règle : 256

RESSOURCES HUMAINES :

Les ressources sont composées de :

	Nombre	Heures
Membres du conseil d'administration	<u>11</u>	<u>249</u>
Personnes salariées	<u>8</u>	<u>10 045</u>
Bénévoles inscrits	<u>380</u>	} <u>23 125</u>
Bénévoles non-inscrits	<u>41</u>	
Contractuels	<u>1</u>	<u>231</u>
Stagiaires	<u> </u>	<u> </u>
Programme d'insertion sociale	<u> </u>	<u> </u>
Programme d'employabilité	<u> </u>	<u> </u>
Travaux compensatoires et communautaires	<u> </u>	<u> </u>
Total :	<u>441</u>	<u>33 650</u>

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	413	2 712	54	
Activités d'intégration sociale				
Aide aux courses	2	28	2	
Informations/références (accueil, analyse du besoin, suivi)				
Interventions de sécurité (appareils de télésurveillance)	15	26	4	22
Menus services	5	10	6	
Popote roulante et/ou repas congelés	146	9 379	67	9 446
Prêt d'appareils orthopédiques	30	48		25
Services aux aidants	1	63	1	
Soutien civique et technique	203	302	21	342
Visites amicales, appels, visites chantantes, bibliothèque ambulante	70	1 634	83	
Autres				
TOTAL :		14 202		

Nombre de bénéficiaires différents :

Personnes âgées	658	Personnes handicapées phys./intel.	34
Malades chroniques	179	Personnes convalescentes	93
Familles supportant ces personnes	1	TOTAL :	965

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 :

Avec le vieillissement de la population, la demande pour nos services de maintien à domicile ne se dément pas. Le nombre de services rendus pour les accompagnements-transports a augmenté de 5 % durant la dernière année (ce qui constitue une hausse modeste comparée au 11 % de l'année précédente). Le service de popote roulante a connu une hausse appréciable de 12 % pour le nombre de repas livrés à domicile. Soulignons aussi les visites d'amitié avec une hausse de 10 % de services rendus.

Concernant le prêt d'appareils orthopédiques, nous avons entrepris différentes démarches au cours de l'année en vue d'obtenir un financement spécifique à l'acquisition de nouveaux appareils de télésurveillance. Cela devrait se concrétiser sous peu.

Finalement, mentionnons qu'avec un soutien financier de la Ville de Granby, nous avons procédé à des travaux d'accessibilité, de telle sorte que notre rez-de-chaussée est maintenant accessible aux personnes à mobilité réduite et aux fauteuils roulants.

NOTRE BESOIN :

Un financement qui nous permette d'investir, de façon importante, dans nos activités de promotion/recrutement et nos services de soutien aux bénévoles.

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 et groupes d'achat)	46	135		3 538 portions
Dépannage meubles/vêtements	718	590	12	
Dépannage autre				
Information/références *	147	180		
Aide au retour en classe	169	196	6	378 enfants
Prêt d'appareils orthopédiques	21	37		17
Rédaction de déclarations d'impôt et de formulaires	897	1 568	41	1 978
Soutien familial / aide aux devoirs	17	281	18	
Activités d'intégration sociale				
Autres : accompagnement-transport médical	9	15	11	
TOTAL :		3 002		

Nombre de bénéficiaires différents :

Familles	513	Personnes seules	216
Couples	136	Jeunes (- de 18 ans)	21
Familles monoparentales	176	TOTAL :	1 062

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 :

2011-2012 s'est avérée une année pleine de défis, tout particulièrement pour nos services aux individus et familles. Victime d'un important refoulement d'égouts en juillet 2011, nous avons dû trouver de nouveaux locaux pour héberger, notamment, nos activités de cuisines collectives, de même que notre vestiaire de la rentrée. Grâce au soutien de nos partenaires, bénévoles et permanentes, nous avons réussi à tirer notre épingle du jeu de belle façon.

En parallèle, d'importants changements ont eu lieu dans les descriptions de poste et dans le personnel, et là encore, nous avons fait belle figure! Ces changements ont eu des répercussions sur la gestion de certains services. Ainsi, nous avons revu de façon importante notre fonctionnement pour notre service d'aide aux déclarations de revenus. Nous avons fait davantage de place aux bénévoles dans la prise de décisions et nous sommes très heureux des résultats.

L'embauche d'une nouvelle ressource pour la gestion du 211 a donné un nouvel essor au service, après les difficultés rencontrées au cours de l'année dernière. * Ces chiffres ne tiennent pas compte de tous les appels reçus et consultations en ligne faites dans le cadre du service 211. Pour plus d'information sur le 211, consulter l'onglet pertinent dans ce document.

Quant aux chiffres : stables. De légères hausses pour certains services, de petites baisses pour d'autres. Au final; 5 % d'augmentation dans le nombre de services rendus.

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
Promotion de l'activité bénévole, du Centre et des services		
Couverture médiatique	75	7
Promotion : service 211, bulletin d'information, articles promotionnels	125	20
Semaine de l'action bénévole	648	60
Information à de futurs bénévoles	80	
Identification et analyse des besoins		
Coopération/concertation avec les organismes du milieu	377	2
Représentations et information sur le Centre	24	4
TOTAL :	1 329	

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. 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 496 heures. Pour le volet représentations et information sur le Centre, c'est 42 heures que la permanence y a consacré.

DÉFIS ET ENJEUX :

Nous avons entamé l'année avec un autre beau succès pour les activités de la Semaine de l'action bénévole (SAB). Nous avons terminé la SAB de belle façon avec une soirée regroupant plus de 600 personnes et où nous avons honoré 77 bénévoles provenant d'autant d'organisations.

Avec le départ temporaire de notre coordonnatrice à la fin 2011, nous avons eu un début d'année mouvementé ici encore (!). Heureusement, nous avons pu compter sur une relève expérimentée pour prendre les rennes des nombreuses activités de promotion qui incombent au titulaire de ce poste.

Bien sûr, nous sommes toujours aussi actifs au sein de la communauté. Nous avons été très engagés au sein de VADA (Ville Amie Des Aînés), avec le Comité de retraite (qui gère le Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes), la Fondation du Maire de Granby, le Regroupement des Centres d'action bénévole de la Montérégie (RCABM), le Groupe Actions Solutions Pauvreté (GASP), la Table de concertation des aînés de la Haute-Yamaska, etc.

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.

MOYENS UTILISÉS :	Services	Participants bénévoles
Accueil/orientation	58	58
Encadrement/supervision (comités de bénévoles et rencontres individuelles)	718	208
Formation/ressourcement	142	77
Activités de reconnaissance: fêtes pour les bénévoles, SAB, etc.	261	873
TOTAL :	1 179	

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 :

Bien que quelques-uns des chiffres soient à la baisse, nous sommes très satisfaits de nos résultats. Tel que précisé plus tôt, nous avons dû gérer le départ temporaire de notre coordonnatrice, de telle sorte que le poste a été vacant quelques semaines. À cela, il fallait aussi ajouter quelques jours à notre remplaçant pour connaître tous les rouages du poste. Fort heureusement, nous pouvions compter sur une personne expérimentée qui a en plus, une excellente connaissance de notre réseau communautaire.

Nous avons toujours à coeur de bien accueillir les bénévoles et de faire ce qu'il faut pour favoriser leur rétention. C'est dans ce sens que nous avons procédé à des changements afin de laisser davantage de place aux bénévoles du service d'aide aux déclarations de revenus, dans la prise de décision. Cela semble apprécié des principaux intéressés et nous a donné de très bons résultats. Nul doute que nous allons poursuivre en ce sens, grâce à l'engagement soutenu de bénévoles compétents et généreux de leur temps.

Enfin, nous sommes à revoir notre politique concernant le filtrage des bénévoles. Nous avons déjà une bonne politique, mais nous souhaitons la bonifier.

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	5	6	
Formation des bénévoles	13	13	
Soutien technique et coopération	104	564	16
Promotion	33	41	
Autres activités : accueil, référence et information	22	26	
TOTAL :		650	

Groupes, associations et organismes bénévoles aidés :

63

Institutions publiques et parapubliques aidées :

17

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 174 heures aux différents groupes.

DÉFIS ET ENJEUX :

Nous sommes toujours dans une situation où nos ressources humaines permanentes n'ont pas la disponibilité de développer ce champ. Nous faisons donc le maximum avec notre équipe réduite. Nous espérons bien sûr pouvoir développer davantage ce champ.

Nous avons réorganisé le partage des tâches au sein de l'équipe permanente et bonifié modestement les heures du personnel rémunéré. D'ici quelques mois, nous serons peut-être en mesure de développer ce champ.

Le service d'info-référence 211 est déjà bien implanté. Les intervenants des groupes nous confirment l'utiliser souvent et y référer leur clientèle. Nous vous invitons à vous référer à l'onglet 211 pour plus d'information sur ce service.

NOTRE BESOIN :

Budget permettant l'embauche de ressources permanentes supplémentaires.

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, travail de bureau, secrétariat	793	57
Vie associative et démocratique	52	21
Financement/autofinancement		
Autres: entretien intérieur et extérieur	109	22
Récupération de denrées		
TOTAL :	954	

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 :

Une autre année pleine de défis pour les administrateurs et l'équipe permanente.

Des mouvements de personnel qui ont eu un impact certain sur la charge de travail de quelques-unes, des travaux majeurs (pose d'un drain de fondation et travaux d'accessibilité) qui ont occasionné des problèmes, délais et ont mis, là encore, de la pression sur l'équipe. Un refoulement d'égouts majeur qui nous prive d'une partie de nos locaux pendant plusieurs mois et, encore une fois, augmente la charge de travail de l'équipe.

En parallèle, nous procédions à la révision des descriptions de poste et amorçons les démarches pour implanter le nouveau service de Carrefour d'information pour aînés.

Bref, ce n'est pas dans la dernière année que nous avons réussi à alléger le travail de l'équipe permanente! Mais on ne désespère pas!

NOTRE BESOIN :

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

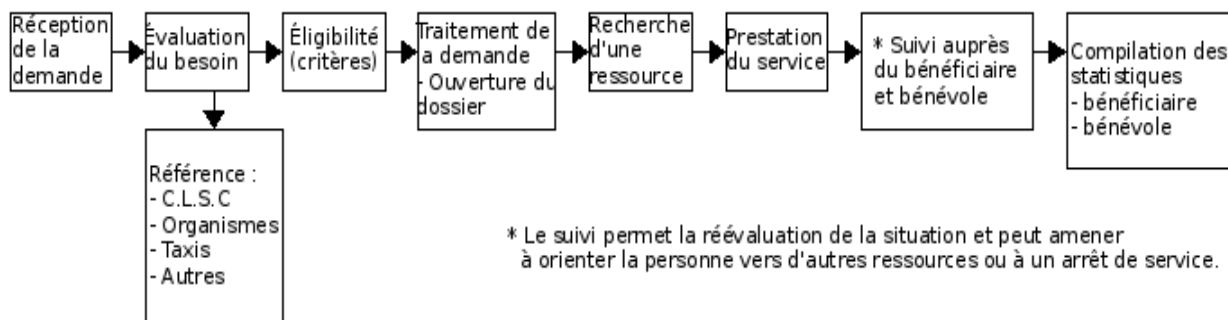
Tableau synthèse

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
Bénévoles inscrits	1 (0.26 %)	22 (5.79 %)	70 (18.42 %)	97 (25.53 %)	123 (32.37 %)	67 (17.63 %)	380 (90.26 %)
Bénévoles non inscrits							41 (9.74 %)
TOTAL:							421 (100 %)

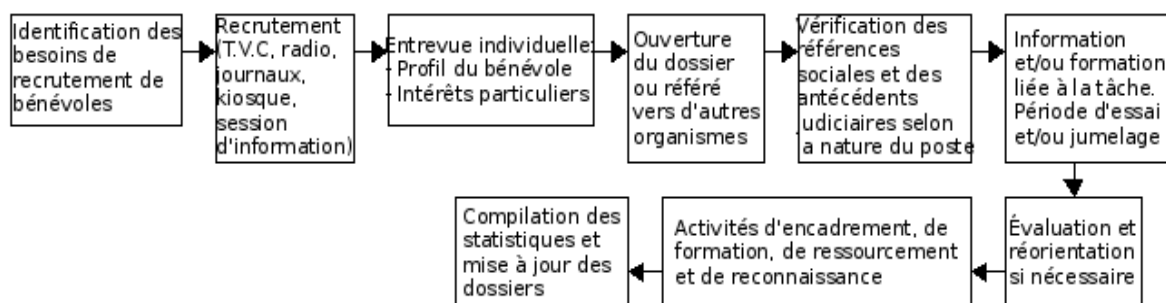
Nombre d'heures de bénévolat par secteur d'engagement et par catégorie d'âge :							
<i>Ce tableau illustre les secteurs d'engagement des bénévoles. Un bénévole peut se retrouver dans plusieurs secteurs d'engagement.</i>							
Catégories d'âge	0-17 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +	Total
Maintien à domicile	2 (0.01 %)	216.25 (1.39 %)	928.5 (5.96 %)	3 154.5 (20.24 %)	8 896.25 (57.08 %)	2 388.5 (15.32 %)	15 586 (66.68 %)
Familles	3 (0.11 %)	3 (0.11 %)	77 (2.95 %)	1 110 (42.48 %)	1061.5 (40.62 %)	358.5 (13.72 %)	2 613 (11.18 %)
Promotion/développement	0 (0.00 %)	6.25 (0.46 %)	181 (13.32 %)	126.75 (9.33 %)	852.25 (62.71 %)	192.75 (14.18 %)	1 359 (5.81 %)
Support aux bénévoles	2 (0.15 %)	44.75 (3.42 %)	160.5 (12.26 %)	275.5 (21.04 %)	666 (50.86 %)	160.75 (12.28 %)	1 309.5 (5.60 %)
Soutien aux organismes	0 (0.00 %)	4.5 (3.17 %)	2 (1.41 %)	22.75 (16.05 %)	107.5 (75.84 %)	5 (3.53 %)	141.75 (0.61 %)
Gestion administrative	0 (0.00 %)	1.5 (0.06 %)	93 (3.93 %)	885.5 (37.45 %)	981 (41.49 %)	403.5 (17.06 %)	2 364.5 (10.12 %)
Grand total	7 (0.03 %)	276.25 (1.18 %)	1 422 (6.17 %)	5 575 (23.85 %)	12 564.5 (53.75 %)	3 509 (15.01 %)	23 373.75 (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:

58