

RAPPORT ANNUEL 2015-2016 (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 connue 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 : 86 987

Date de la dernière assemblée générale : 17 juin 2015

Nombre de participants : 26

Nombre de membres en règle : 226

RESSOURCES HUMAINES :

Les ressources sont composées de :

	Nombre	Heures
Membres du conseil d'administration	10	219
Personnes salariées	7	12 117
Bénévoles inscrits	272	24 488
Bénévoles non-inscrits	35	
Contractuels	1	257
Stagiaires	1	46
Programme d'insertion sociale		
Programme d'employabilité		
Travaux compensatoires et communautaires	2	115
Total :	328	37 242

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	7	19	4	
Accompagnement-transport médical	530	3 186	54	
Activités d'intégration sociale (ateliers informatique CIA +)	85	228	3	
Aide aux courses				
Informations/références (autres que 211)		371		
Interventions de sécurité (appareils de télésurveillance)	30	50	1	14
Menus services	7	8	6	
Popote roulante	173	10 309	49	11 916
Prêt d'appareils orthopédiques	71	125		65
Services aux aidants	6	14	5	
Soutien civique et technique	422	1 111	17	1 292
Visites amicales, appels, bibliothèque ambulante	122	1 952	88	
Autres : Carrefour d'information pour aînés +	186	365	2	
TOTAL :		17 738		

Nombre de bénéficiaires différents :

Personnes âgées	797	Personnes handicapées phys./intel.	54
Malades chroniques	150	Personnes convalescentes	88
Familles supportant ces personnes	6	TOTAL :	1 095

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 :

Le vieillissement de la population continue d'exercer de la pression sur la demande de nos services de maintien à domicile. En 2015-2016, nous constatons une hausse de 12 % pour les accompagnements-transports médicaux, de même qu'une hausse de 11 % pour les visites d'amitié.

On ne saurait passer sous silence une hausse spectaculaire de 31 % des services rendus par le Carrefour d'information pour aînés +. Toute l'information sur ce précieux service est présentée dans notre rapport sous l'onglet du même nom.

Pour le reste, soit la situation est stable, soit il s'agit de hausses modestes. Quoi qu'il en soit, c'est tout de même une hausse de 4.9 % dans les services rendus, que nous observons dans ce champ.

Les services étant rendus par les bénévoles, les enjeux majeurs demeurent 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 mieux soutenir notre service de popote roulante. Mais, il importe surtout de soutenir financièrement notre CIA+, dont les budgets arrivent à terme en décembre 2016...

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
Aide alimentaire (sécurité alimentaire)				
Mesures alternatives à l'aide alimentaire (cuisines collectives)	39	104		4 190 portions
Dépannages autres (notions de gratuité) - vestiaire	950	950		
Information/références (service 211)	3 429			102 816
Aide au retour en classe	139	139		322 enfants
Rédaction de déclarations d'impôt	964	978	18	1 981
Soutien familial	10	92	12	
Soutien scolaire	5	52	4	
TOTAL :		2 315		

Nombre de bénéficiaires différents :

Familles	150	Personnes seules	421
Couples	186	Jeunes (- de 18 ans)	35
Familles monoparentales	165	TOTAL : **	957

** Ce total n'inclut pas les bénéficiaires du dépannage (vestiaire) et du service 211.

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 :

Une bonne année pour les activités des cuisines collectives avec un 10 % d'augmentation dans le nombre d'activités et le nombre de portions cuisinées.□

Bien qu'il ne soit pas facile de voir cette donnée, parce qu'elle est répartie sur les services aux familles et le maintien à domicile, notre service d'aide pour les déclarations d'impôts a connu une hausse marquée de plus de 17 % dans le nombre de rapports remplis. La popularité de ce service ne se dément pas, il répond de façon évidente à un besoin de la population. Nous avons la chance d'avoir l'aide de précieux bénévoles pour offrir ce service dans des conditions pas toujours faciles!□

Bien qu'en apparence il y ait une baisse dans le nombre de services rendus, comparativement à l'année dernière, c'est en raison de changements apportés à la façon de compiler nos statistiques. Nous devons en effet nous conformer à la méthode mise de l'avant par le Regroupement des Centres d'action bénévole de la Montérégie. Ce qui fait qu'une partie des services qui étaient compilés dans ce champ le sont maintenant dans le précédent ou dans la gestion administrative.

Quelques mots sur le service d'info-référence 211 qui poursuit sa lancée avec une hausse importante dans la fréquentation du site internet. Pour tout savoir sur ce service qui célébrait son 5e anniversaire en 2015-2016, jetez un coup d'oeil à l'onglet en question.

En terminant, il est intéressant de savoir que notre collaboration avec "Le bonhomme à lunettes" (qui n'est pas comptabilisé dans nos statistiques) a permis à plus de 300 personnes cette année d'avoir accès à des lunettes à très bas prix.

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'action bénévole, du Centre et de ses services		
Promotion de l'action bénévole, du Centre et de ses services+ médias sociaux, outils promotionnels	652	11
Communication - médias	227	
Semaine de l'action bénévole	243	10
Information à de futurs bénévoles	67	
Identification et analyse des besoins		
Concertation/collaboration avec le milieu	306	2
Représentations et information sur le Centre	9	2
TOTAL :	1 504	

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

DÉFIS ET ENJEUX :

La promotion de l'action bénévole demeure toujours un enjeu de taille pour nous. 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. À l'occasion de notre édition 2015, nous avons innové en offrant 2 grandes activités distinctes, soit le Gala reconnaissance et le "Party des bénévoles". Ces 2 activités combinées nous ont permis de rejoindre 823 personnes! 83 bénévoles venant de tous les horizons ont été honorés durant cette semaine et nous avons rejoint de nombreux bénévoles et citoyens lors des autres activités de la Semaine de l'action bénévole. Mentionnons, à titre d'exemple, le déjeuner des Présidents, ou notre nouvelle activité dont nous sommes bien fiers : l'escouade pause-café où une équipe du Centre rend visite à des bénévoles d'autres organisations pour leur offrir café, collations et prix de présence.□

En ce qui concerne la concertation et la collaboration 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. Cette année, nous avons collaboré de façon importante à la 2e édition du bottin "J'ai besoin d'aide" avec le Groupe Actions Solutions Pauvreté. Il s'agissait d'une première collaboration pour cet outil, très apprécié des groupes et des bénéficiaires. Par ailleurs, nous poursuivons nos nombreuses collaborations avec les Regroupements des Centres d'action bénévole de la Montérégie et de l'Estrie, avec la Ville de Granby pour la Semaine de l'action bénévole et la politique des aînés, pour n'en nommer que quelques-unes.

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'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	57	57
Encadrement/supervision (comités de bénévoles et rencontres individuelles)	506	122
Formation/ressourcement	248	72
Activités de reconnaissance, appels de souhait d'anniversaire	288	150
TOTAL :	1 099	

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" ou à celle du COSAB qui prend de nombreuses responsabilités, toujours avec l'appui de l'équipe permanente. □

Les chiffres sont plutôt stables pour ce champ. □

Mentionnons aussi que l'équipe permanente a à cœur de faciliter le travail des bénévoles en leur offrant des formations pertinentes à leurs actions, diverses activités de reconnaissance et en les soutenant de toutes les façons possibles. □

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/référence de bénévoles - Bénévoles Experts	26	36	
Formation des bénévoles	1	2	
Soutien technique et coopération - prêt de locaux, Trottibus	94	328	2
Promotion	25	34	
Soutien divers	2	2	
TOTAL :		402	

Groupes, associations et organismes bénévoles aidés :

92

Institutions publiques et parapubliques aidées :

34

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 240 heures aux différents groupes.

DÉFIS ET ENJEUX :

Peu de changement pour ce champ. Comme nous le répétons chaque année, nos budgets ne nous permettent pas, malheureusement, d'y consacrer davantage de ressources. Il nous importe toutefois de faire la promotion de l'action bénévole pour tous les secteurs d'activité qui ont recours aux services des bénévoles. Ainsi, les groupes peuvent toujours afficher leurs besoins en terme des ressources bénévoles sur notre site internet. De plus, nous faisons la diffusion de ces annonces lors des entrevues de nouveaux bénévoles et nous les diffusons aussi, à l'occasion, sur notre page "Facebook". Il en va de même pour les activités de la Semaine de l'action bénévole où des activités de toutes sortes sont offertes à la communauté, aux autres groupes et à leurs bénévoles. Nous sommes très ouverts aux autres groupes et fiers de cette approche qui nous distingue.

Rappelons aussi 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.

Enfin, il est intéressant de savoir que quelques groupes "Trottibus" sont déjà en fonction dans 2 écoles de notre territoire et que d'autres se formeront sous peu. Le CABG donne un coup de pouce aux écoles intéressées pour la mise sur pied de ces groupes.

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)	779	50
Gestion et organisation des services	844	31
Vie associative et démocratique	22	10
Financement et autofinancement		
Divers (entretien général)	53	10
TOTAL :	1 698	

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. Nous assistons à une hausse appréciable dans ce volet, mais elle est due en partie aux changements dans la façon de compiler nos statistiques. Une chose est sûre, nous avons de belles compétences au sein de nos bénévoles et nous en tirons parti!

Il va de soi que cette capacité à faire de "petits miracles" avec moyens modestes n'est pas infinie... Si nous voulons maintenir ce rythme, nos bailleurs de fonds devront nous donner les moyens de le faire...

L'enjeu qui nous préoccupe grandement à court terme concerne le financement du CIA+. Ce service, devenu un incontournable, n'est assuré que jusqu'en décembre 2016, ce qui nous préoccupe beaucoup.

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 pouvoir aussi intégrer les services du CIA+ à même nos activités régulières.

Tableau synthèse

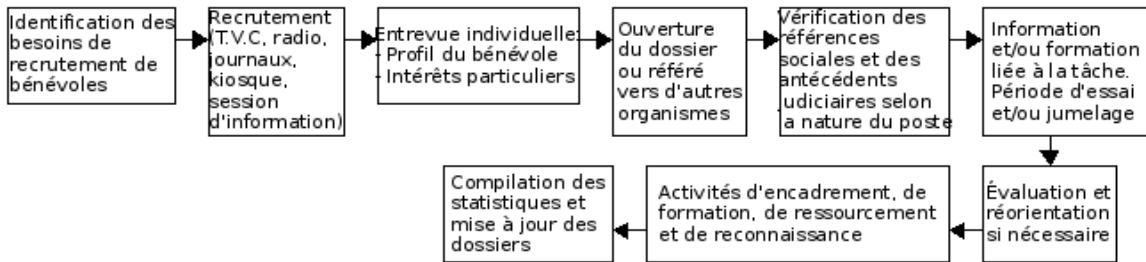
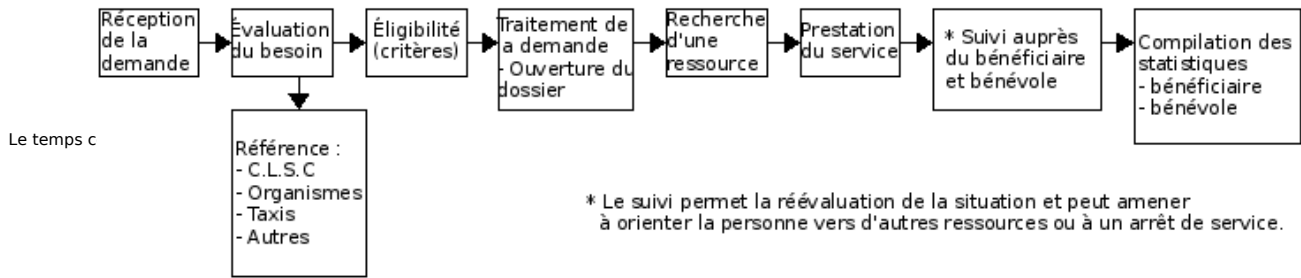
Nombre de bénévoles inscrits par catégorie d'âge :

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 %)	14 (4.56 %)	35 (11.4 %)	55 (17.92 %)	120 (39.08 %)	48 (15.64 %)	272 (88.6 %)
Bénévoles non inscrits							35 (11.4 %)
TOTAL:							307 (100.00 %)

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
Maintien à domicile	0 (0 %)	133.5 (0.73 %)	277.25 (1.51 %)	3771.75 (20.54 %)	10607.75 (57.76 %)	3575 (19.47 %)	18 365.25 (74.33 %)
Familles	0 (0 %)	52.5 (4.09 %)	11 (0.86 %)	321 (25 %)	711.5 (55.41 %)	188 (14.64 %)	1 284 (5.2 %)
Promotion/développement	0 (0 %)	0 (0 %)	43 (7.72 %)	121.5 (21.8 %)	300.25 (53.88 %)	92.5 (16.6 %)	557.25 (2.26 %)
Support aux bénévoles	0 (0 %)	10.75 (0.97 %)	13 (1.17 %)	104.75 (9.43 %)	880 (79.24 %)	102 (9.19 %)	1 110.5 (4.49 %)
Soutien aux organismes	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	75 (100 %)	0 (0 %)	75 (0.3 %)
Gestion administrative	0 (0 %)	0 (0 %)	356.75 (10.76 %)	396.25 (11.95 %)	2 037 (61.45 %)	525 (15.84 %)	3 315 (13.42 %)
Grand total	0 (0 %)	196.75 (0.8 %)	701 (2.84 %)	4 715.25 (19.08 %)	14 611.5 (59.14 %)	4 482.5 (18.14 %)	24 707 (100 %)



Personnes reçues en processus de recrutement:
Nouveaux bénévoles inscrits:

124
57