

**AIDANT LES
AÎNÉS À
CONSERVER
LEUR
INDÉPENDANCE
DANS LA
COLLECTIVITÉ
DEPUIS 1985**



Rapport Annuelle 2019-2020



TABLE OF CONTENTS

MESSAGE DE LA DIRECTRICE	3
LE CONSEIL, PERSONNEL PERMANENT ET COMITÉS	5
NOTRE MISSION	6
NOS SERVICES	6
NOTRE SECTEUR	6
NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOTRE CLIENTÈLE	7
NOTRE CLIENTÈLE	7
ACCOMPAGNEMENTS MÉDICAUX	7
AIDE AVEC LES EMPLETTES	7
VISITES AMICALES	8
APPELS QUOTIDIENS	8
SERVICE D'AIDE AUX IMPÔTS	8
NOTRE IMPLICATION AUPRÈS DE NOS BÉNÉVOLES	9
PARTENARIATS AVEC LA COMMUNAUTÉ	10
FINANCEMENT ET AUTRES SOURCES DE SOUTIEN	11
STATISTIQUES SUR LES BÉNÉVOLES ET LES CLIENTS	12
STATISTIQUES SUR LES SERVICES	13
STATISTIQUES SUR LES HEURES (DES BÉNÉVOLES ET DU PERSONNEL)	14

UN TOUT NOUVEAU MONDE

Cette année a été placée sous le signe du recommencement!

En novembre dernier, EBM a tenu au Light House sa neuvième campagne de financement du *Thé anglais du souvenir*.

D'une certaine façon, le choix de ce lieu constituait un retour aux sources, car il y a plusieurs années, EBM organisait au Light House ses fêtes d'été et d'hiver à l'intention des bénéficiaires. Cette année, nos invités ont été épatés par les locaux rénovés et les prestations musicales du groupe New Horizons du West Island.

Nos programmes de musicothérapie et de zoothérapie ont été temporairement suspendus en raison d'un manque de financement; nous espérons cependant relancer ces programmes, car ils sont bien appréciés par les bénéficiaires d'EBM et ils contribuent à briser leur isolement.

EBM continue d'offrir un service de taxi aux bénéficiaires qui reviennent d'un rendez-vous médical.

Nous avons accueilli l'année 2020 en planifiant la célébration de deux anniversaires importants – le 10^e anniversaire de notre campagne *Le thé anglais du souvenir* et les 35 ans d'existence de nos services aux aînés dans la collectivité.

Toutefois, en mars dernier, le monde dans lequel nous vivions a soudainement été bouleversé par la pandémie!

Nous avons entamé une profonde réflexion sur la façon d'assurer la sécurité de nos employés, de nos bénéficiaires et de nos bénévoles, et sur le type de services que nous pouvions continuer à offrir.

- Nous avons décidé de travailler à partir de la maison, ce qui nous a permis de continuer de répondre aux besoins des bénéficiaires d'EBM, grâce à nos bénévoles dévoués et courageux.
- Nous avons suspendu temporairement les visites amicales afin de préserver la sécurité des bénéficiaires et des bénévoles.
- Nous avons maintenu le service des emplettes et des accompagnements à la banque.
- Dans un effort pour combattre l'isolement forcé chez les aînés, nous avons mis sur pied un service d'appels amicaux pour les bénéficiaires; une fois ou deux par semaine, ces derniers reçoivent des appels de nos bénévoles.

Comme tous les organismes à but non lucratif, EBM est dans l'obligation de trouver des sources de financement non traditionnelles.

Il va de soi qu'EBM **doit** poursuivre ses efforts de financement! Nous voulons offrir le plus grand nombre possible de services à nos bénéficiaires et nous nous engageons à soutenir ces derniers en ces temps difficiles.

Nous comptons sur le dévouement de nos formidables bénévoles et sur la générosité des gens qui nous appuient, afin de continuer à « aider les aînés à demeurer autonomes dans la collectivité ».

Sincères salutations.

Letitia Wallis
Directrice

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Glen Marcotte, M.S.W., président
Travailleur social à la retraite

Le Rev. Canon Keith Schmidt, vice-président
Recteur de l'église anglicane St. John the Evangelist

Rod Scott, trésorier
Comptable à la retraite

Xinli Huang, secrétaire
Adjointe administrative

Justin Demers, LL.B., administrateur
Avocat/Médiateur accrédité (civil)

Samra Alavi, MBA, PMP, administratrice
Chef de l'organisation des Processus D'Affaires, Approvisionnement
Indirect, Bombardier

Marissa Fernandez LL.B., administratrice
Avocate

Bahadur Sihota, administrateur
Retraité

Jitendra Desai, administrateur
Représentant des clients d'EBM

LE PERSONNEL D'EBM

Letitia Wallis, directrice

Valeri Batten, superviseure des services aux bénévoles

Kevin Husereault, coordonnateur des bénévoles

Brenda Gervais, adjointe à la directrice

LE COMITÉ DU BULLETIN RÉFLEXIONS

Letitia Wallis, éditrice

Brenda Gervais, mise-en-page, rédaction

Valeri Batten, contributrice

Glen Marcotte, contributeur

Claude Faucher, traduction

Réjean Claude, traduction

QUI SOMMES-NOUS

Entraide Bénévole Métro (EBM) est un organisme à but non-lucratif qui depuis 34 ans offre des services aux clients de 65 ans et plus qui demeurent au centre-ville de Montréal et à Westmount.

NOTRE MISSION

Aider les aînés de 65 ans et plus à maintenir leur autonomie et indépendance dans la collectivité tout en demeurant chez eux.

NOS SERVICES

Accompagnements médicaux et autres
Visites amicales et promenades
Aide avec les emplettes
Appels quotidiens (*lundi au vendredi*)
Préparation d'impôts (*pour clients à faible revenu*)

NOTRE SECTEUR

Nos services sont disponibles aux aînés qui demeurent entre l'avenue des Pins et le boulevard René Lévesque et entre la rue Claremont et le boulevard St-Laurent et qui ont les codes postaux H3Y, H3Z, H3H, H3A, H3G, et une partie de H2X.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOTRE CLIENTÈLE

Nos bénévoles expérimentés et notre personnel procurent un soutien physique et moral aux aînés de 65 ans et plus qui demeurent au centre-ville de Montréal et à Westmount.

Notre clientèle

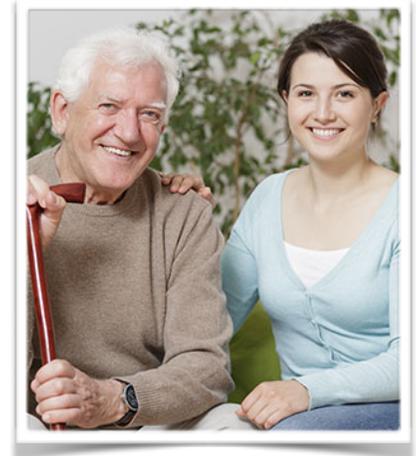


16% de nos clients sont âgés de 65 ans à 74 ans
59% de nos clients sont âgés de 75 ans à 89 ans
25% de nos clients sont âgés de plus de 90 ans
81% de nos clients sont des femmes
81% de nos clients habitent seuls

NOS Services

Accompagnements médicaux

Ceci est le service le plus demandé d'EBM! Entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, EBM a reçu 415 demandes de services pour des accompagnements médicaux.



Aide avec les emplettes

Tout au cours de l'année, les bénévoles d'EBM font les emplettes avec ou pour un client. Notre clientèle peut recevoir ce service sur une base régulière ou au besoin. Entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, EBM avait 27 clients recevant le service d'épicerie sur une base régulière et a reçu 368 demandes d'urgence pour le service d'épicerie.



Nos Services

Visites amicales

Les clients qui sont isolés peuvent bénéficier d'une visite amicale une fois par semaine, par un bénévole. Certains clients recevant ce service aiment sortir pour une promenade pendant la visite, et d'autres préfèrent rester à l'intérieur. Entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, 34 clients ont reçu ce service.



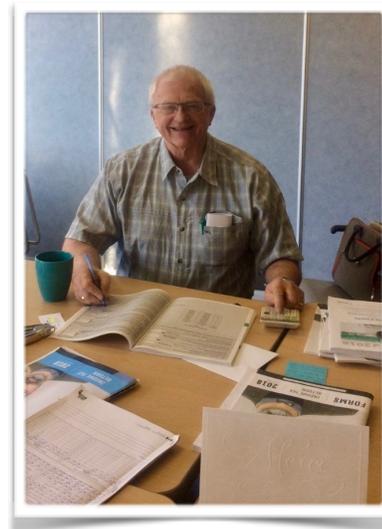
Appels quotidiens « Bonjour, ça va? »

Entre le lundi et le vendredi, les clients qui vivent seuls peuvent recevoir un appel pour voir si tout va bien. Ces appels téléphoniques effectués par un employé d'EBM offrent une tranquillité d'esprit. Nous faisons trois tentatives pour contacter un client. S'il n'y a pas de réponse, nous contactons le contact d'urgence. Au 31 mars 2020, 14 clients recevaient ce service.



Aide aux impôts

Par l'entremise du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, EBM met sur pied et tient des cliniques de préparation des déclarations afin que nos bénévoles puissent remplir des déclarations de revenus et de prestations pour les aînés de 65 et plus qui demeurent dans notre territoire et qui peuvent venir en personne. Ceux qui ne peuvent venir en personne, peuvent bénéficier de ce service à un autre moment durant l'année. La personne doit alors avoir un dossier au CLSC Métro et un travailleur qui peut nous apporter les documents. Nous avons la chance d'avoir des bénévoles qui sont certifiés par le gouvernement pour nous aider à offrir ce service additionnel. Cette année, 29 demandes avaient été complétées par notre bénévole.



Notre implication auprès de nos



Recrutement

EBM recrute des bénévoles via le site internet du Centre d'action des bénévoles de Montréal et d'autres sites internet locaux ainsi qu'aux salons des bénévoles des universités. Entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, EBM a accueilli 96 nouveaux bénévoles, incluant 12 bénévoles réactivés et 18 stagiaires.

Soutien aux bénévoles

Nous savons que nos bénévoles prennent beaucoup de responsabilités. C'est pourquoi nous nous engageons à leur fournir formation et soutien.

Suivi à chaque mois: EBM fait un suivi régulier à chaque fin de mois. Un soutien continu est disponible pour nos bénévoles en tout temps.

Café Échange: Nos Café Échanges fournissent un forum pour que les bénévoles se rencontrent, socialisent et se soutiennent. Des ateliers de formation sont également offerts.

En février, une spécialiste d'Entendre Québec a parlé des aînés ayant une déficience auditive et les difficultés à surmonter.

Recognition

Un souper-partage avec échange de cadeaux a été organisé en décembre pour les bénévoles d'EBM dans le but de bien amorcer le temps des fêtes.

À l'occasion de la semaine nationale des bénévoles en avril, les bénévoles d'EBM étaient invités à partager un souper de reconnaissance. Malheureusement, en raison des restrictions gouvernementales pendant la pandémie mondiale, nous n'avons pas pu avoir notre repas de fête.

Chaque trimestre, un bénévole figure dans notre bulletin RéfleXions et reçoit une carte-cadeau de chez Indigo.

Partenariats avec la communauté



- Entente continue avec l'équipe de maintien à domicile du CLSC Métro, pour offrir nos services à leurs clients.
- Partenariat avec la Porte Jaune et Contactivité.
- Contrat avec la Régie Régionale de la Santé et Services Sociaux pour un soutien financier.
- Entente avec l'École des Faubourgs, Pearson Adult and Career Centre, Université de Montréal, Université de McGill et Collège Dawson pour un total de 18 stagiaires.
- Collaboration avec le Centre d'Action Bénévole du Grand Montréal pour le recrutement des bénévoles et la formation du personnel.
- Membre de COMACO (COalition pour le MAintien dans la COmmunauté).
- Partenariat en implication avec le Conseil Communautaire de Bénévolat.
- Entente avec Taxi Coop.

Financement et autres sources de soutien



Principales sources de revenu d'EBM pour 2019-2020

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (renouvelée annuellement) et PSOC (Programme de Soutien aux Organismes Communautaires - Maintien dans la communauté)	87%
Levée de fonds (dons et activités de levée de fonds)	11%
Projets d'emploi (non-renouvelables)	2%
TOTAL	100%

Statistiques sur les bénévoles et les clients pour la période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Bénévoles	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Nombres de bénévoles actifs au 31 mars 2020	82	96
Bénévoles recrutés :	74	86
Stagiaires:	24	18
Dossiers de bénévoles fermés:	94	85
Dossiers de bénévoles réactivés:	13	1
Sexe des bénévoles au 31 mars 2020:		
Femmes:	61%	70%
Hommes:	39%	30%
Clients	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Clients actifs qui reçoivent des services réguliers:	*65	*68
<i>* (Moyenne sur 12 mois - quelques clients reçoivent plus d'un service sur une base régulière e.g. appels quotidiens et emplettes)</i>		
Sexe des clients au 31 mars 2020:		
Femmes:	80%	81%
Hommes:	20%	19%

Statistiques sur les services pour la période du 1er avril 2019 au 31 mars, 2020

Services	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Appels quotidiens « Bonjour. Ça va? » <i>(Clients qui reçoivent des appels quotidiens)</i>	*10	*14
Épicerie <i>(Clients qui reçoivent des visites amicales régulièrement)</i>	*24	*27
Visites amicales <i>(Clients qui reçoivent des visites amicales régulièrement)</i>	*34	*34
<i>*(Moyenne sur une période de 12 mois)</i>		
 Accompagnements médicaux d'urgence		
Demandes totales reçues:	498	415
Demandes remplies:	447	364
 Demandes annulées		
Annulées par EBM <i>(bénévole non disponible)</i>	9	11
Annulées par EBM <i>(demande inappropriée)</i>	18	6
Annulées par le client ou le travailleur	86	92
 Accompagnements d'urgence à l'épicerie		
Demandes totales reçues:	308	368
Demandes remplies:	300	352
 Demandes annulées		
Annulées par EBM <i>(bénévole non disponible)</i>	6	6
Annulées par le client ou travailleur:	20	52
Référées à un autre organisme:	0	0
 Accompagnements d'urgence à la banque		
Demandes totales reçues:	22	13
Demandes remplies:	20	13
Annulées par EBM <i>(bénévole non disponible)</i>	0	0
 Impôts	 61	 64

Statistiques sur les heures des bénévoles et du personnel pour la période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Heures de Bénévolat

Services réguliers	2019	2020
Épicerie	986	2608
Visites amicales régulières:	814	3240
Préparation des impôts:	122	29
 Services d'accompagnement		
Accompagnements médicaux	1788	1456
Accompagnements d'emplettes	600	704
Accompagnements d'urgence à la banque	40	26
Total d'heures de Bénévolat	4350	8063

Personnel: nombre d'heures travaillées

Personnel permanent

Directrice: Gestion et supervision du personnel; planification générale, direction et reddition de compte; aide le conseil d'administration à accomplir la mission de l'organisme; organise les activités de développement de fonds; encourage la cohésion et la collaboration entre les groupes de soutien locaux.

1820 heures

Superviseure des services bénévoles: Gestion et formation des Coordonnateurs des bénévoles; jumelage et supervision des bénévoles et des stagiaires pour s'assurer qu'ils sont bien placés et satisfaits dans leur fonction; assure le suivi auprès des bénéficiaires; coordonne les conférenciers invités et les ateliers de formation; collabore avec les personnes-ressources de la communauté.

1820 heures

Coordonnateurs des bénévoles (2): (temps partiel - 3 jours/semaine en moyenne) : soutiennent la Superviseure des services bénévoles; recrutement, formation, jumelage et supervision des bénévoles, y compris les stagiaires; effectuent des suivis auprès des bénéficiaires et des bénévoles; établissent les statistiques hebdomadaires.

2650 heures

Adjointe à la directrice: (temps partiel - 3 jours/semaine en moyenne) : Soutien administratif et travail de bureau, dépôts bancaires, production de rapports; soutient des coordonnateurs des bénévoles; s'occupe de la logistique des événements destinés aux bénévoles et des levées de fonds; conçoit et produit les brochures, le rapport annuel, les cartes de souhaits et les bulletins trimestriels.

1325 heures

Total d'heures du personnel **7615 heures**



1801, boul. de Maisonneuve o. bureau 750
Montréal QC H3H 1J9
(514) 939-9575
ebmmetro@vif.com
www.ebm.cam.org



**AIDANT LES AÎNÉS À CONSERVER LEUR INDÉPENDANCE DANS
LA COLLECTIVITÉ DEPUIS 1985**

Also available in English