

Rapport Annuel 2020-2021

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



SOMMAIRE

MESSAGE DE LA DIRECTRICE	3
LE CONSEIL, LE PERSONNEL ET LE COMITÉ DU BULLETIN	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
APPELS AMICAUX	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 D'EBM	13
STATISTIQUES SUR LES HEURES DU TRAVAIL	14

2020 – 2021 Une année pas comme les autres

Tandis qu'EBM entre dans une autre année d'exercice et que nous espérons tous un retour à « la vie normale », nous faisons face à un nouveau défi – celui de définir ce qu'est « la vie normale ».

EBM s'est efforcée de répondre aux besoins des bénéficiaires tout en assurant la sécurité de ses bénévoles en toutes circonstances. C'est ce qui explique pourquoi les *visites amicales* sont devenues des *appels amicaux*.

Les achats effectués en compagnie d'un bénévole n'étant plus sécuritaires, EBM a demandé que les achats soient effectués PAR le bénévole.

Les accompagnements aux rendez-vous médicaux ont été suspendus. Les accompagnements à la banque ont été maintenus, car les bénéficiaires avaient besoin d'argent à remettre aux bénévoles pour les achats à l'épicerie.

Le travail en personne au bureau d'EBM s'est transformé graduellement en télétravail à partir de la maison – une nouvelle forme de « vie normale ». Même si nous retournions les appels des bénéficiaires et des bénévoles dans de courts délais, nous savions que rien ne peut remplacer les contacts réguliers qui font partie de la « vie normale » pour le personnel d'EBM.

Les candidatures des bénévoles étaient remplies de façon électronique, et les entrevues et les rencontres ne se faisaient plus en personne, mais dans le cadre d'une réunion Zoom.

Le virus a privé les bénéficiaires d'EBM de certains services sur lesquels ils comptaient, et même si les bénévoles ont bravement continué à faire les courses pour les bénéficiaires, nous avons assisté à une importante diminution des heures normalement offertes par les bénévoles.

Alors que nous tentons de définir ce qu'est la « nouvelle vie normale », nous souhaitons sincèrement qu'EBM puisse à nouveau s'acquitter de son mandat et continuer d'offrir les services qui *aident les aînés à demeurer autonomes dans la collectivité*.

Sincères salutations

Letitia Wallis
Directrice, Entraide Bénévole Métro

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

Ashley Mayoff, coordonnatrice des bénévoles

Karine Séguin, coordonnatrice des bénévoles

Brenda Gervais, adjointe

LE COMITÉ DU BULLETIN RÉFLEXIONS

Letitia Wallis, éditrice

Brenda Gervais, mise-en-page, rédaction

Ashley Mayhoff, 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 36 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/Appels amicaux
Aide avec les emplettes
Appels quotidiens Bonjour ça-va? (*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 l'avenue 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

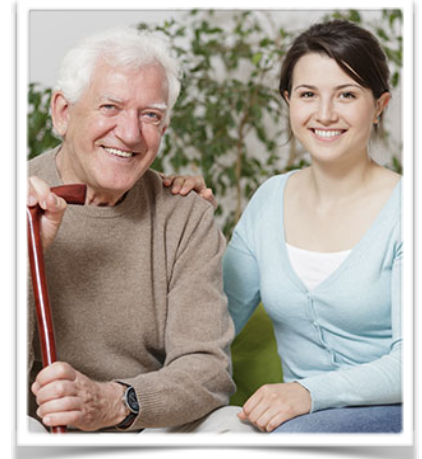


25% de nos clients sont âgés de 65 ans à 74 ans
47% de nos clients sont âgés de 75 ans à 89 ans
28% de nos clients sont âgés de plus de 90 ans
72% de nos clients sont des femmes
92% de nos clients habitent seuls

Nos Services

Accompagnements médicaux

Ceci est le service le plus demandé d'EBM! En raison de restrictions COVID, EBM n'a reçu que 3 demandes de services pour des accompagnements médicaux entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021.



Aide avec les emplettes

Tout au cours de l'année, les bénévoles d'EBM font les emplettes avec ou pour un client. En raison des restrictions provinciales liées à la COVID, les bénévoles ont fait des emplettes seulement pour des clients. Notre clientèle peut recevoir ce service sur une base régulière ou au besoin. Entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021, EBM avait 23 clients recevant le service d'épicerie sur une base régulière et a reçu 172 demandes d'urgence pour le service d'épicerie.



Nos Services

Appels amicaux

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. En raison des restrictions provinciales liées à la COVID, les visites amicales sont devenues des appels amicaux. Entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021, une moyenne de 20 clients ont reçu ce service.



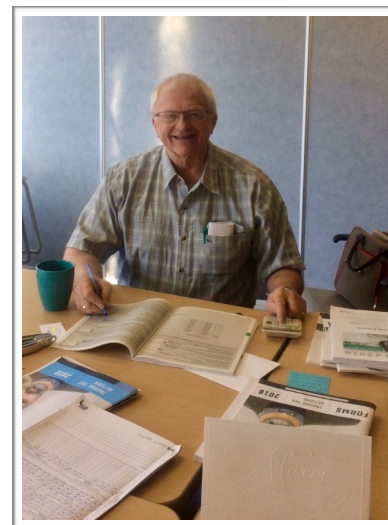
Appels quotidiens « Bonjour, ça va? »

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 2021, 16 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 de 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. En raison des restrictions provinciales liées à la COVID, les cliniques physiques n'étaient pas possibles. Au lieu de cela, un système d'enveloppes a été mis en place et les clients ont apporté leurs documents à la réception du CLSC Métro. Les clients peuvent bénéficier de ce service à un autre moment durant l'année. La personne doit alors avoir un dossier actif avec EBM et au CLSC Métro et un travailleur qui peut nous apporter les documents. Nous avons la chance d'avoir un bénévole certifié par le gouvernement pour nous aider à offrir ce service additionnel. Au 31 mars, 2021, 39 demandes avaient été complétées par notre bénévole.



Notre implication auprès de nos bénévoles



Recrutement

EBM recrute des bénévoles via le site internet du Centre d'action des bénévoles de Montréal, d'autres sites internet locaux et les sites bénévoles des universités. Entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021, EBM a accueilli 22 nouveaux bénévoles, incluant 1 bénévole réactivé et 4 stagiaires.

Soutien aux bénévoles

Nous savons que nos bénévoles prennent beaucoup de responsabilités. C'est pourquoi nous nous engageons à leur fournir une formation et du 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 Cafés Échanges fournissent un forum pour que les bénévoles échangent et se soutiennent. Des ateliers de formation sont également offerts.

En février, nous avons accueilli 14 bénévoles et membres de notre personnel à notre premier Café Échange virtuel sur Zoom. Rachelle Doucet, directrice des ateliers et de la formation chez « *Vent over Tea* », un service d'écoute favorisant le bien-être mental et la connexion, s'est adressé à nos bénévoles sur l'écoute active, une compétence qui peut être développée avec la pratique.

En mai, notre conférencière invitée sur Zoom était Laura Lindner, la Coordinatrice Psychosociale à la maison de soins palliatifs de Vaudreuil-Soulanges. La présentation de Laura a porté sur le sujet, « Comment accueillir le deuil et gérer le stress pendant cette période difficile de COVID ». Le sujet était d'actualité pour nos bénévoles qui s'occupent d'une clientèle plus isolée que jamais.

Reconnaissance

Un souper-partage avec échange de cadeaux durant le temps des fêtes est devenu un rassemblement virtuel avec 10 bénévoles, membres du personnel et membres du conseil d'administration, qui ont participé à un jeu multi joueur de travail d'équipe appelé « Among Us ».

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, nous n'avons pas pu avoir notre repas de fête. Au lieu de cela, nous avons tiré des noms et envoyé à deux bénévoles une carte-cadeau d'Indigo.

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 4 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 2020-2021

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)	96%
Levée de fonds (dons et activités de levée de fonds)	4%
TOTAL	100%

Statistiques sur les bénévoles et les clients pour la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021

Bénévoles	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Nombres de bénévoles actifs au 31 mars 2021	96	79
Bénévoles recrutés :	86	22
Stagiaires:	18	4
Dossiers de bénévoles fermés:	85	41
Dossiers de bénévoles réactivés:	12	1
 Sexe des bénévoles au 31 mars 2021:		
Femmes:	70%	73%
Hommes:	30%	27%
 Clients		
	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Clients actifs qui reçoivent des services réguliers:	*68	*69
 <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 2021:		
Femmes:	81%	72%
Hommes:	19%	28%

Statistiques sur les services pour la période du 1er avril 2020 au 31 mars, 2021

Services	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Appels quotidiens « Bonjour. Ça va? » <i>(Clients qui reçoivent des appels quotidiens)</i>	*14	*16
Épicerie <i>(Clients qui reçoivent des visites amicales régulièrement)</i>	*27	*23
Appels amicaux <i>(Clients qui reçoivent des appels amicaux régulièrement)</i>	*34	*20
<i>*(Moyenne sur une période de 12 mois)</i>		
 Accompagnements médicaux d'urgence		
Demandes totales reçues:	415	3
Demandes remplies:	364	0
 Demandes annulées		
Annulées par EBM <i>(bénévole non disponible)</i>	11	0
Annulées par EBM <i>(demande inappropriée)</i>	6	0
Annulées par le client ou le travailleur	92	0
Référées à La Porte Jaune	0	3
 Accompagnements d'urgence à l'épicerie		
Demandes totales reçues:	368	172
Demandes remplies:	352	152
 Demandes annulées		
Annulées par EBM <i>(bénévole non disponible)</i>	6	5
Annulées par le client ou travailleur:	52	1
Référées à un autre organisme:	0	4
 Accompagnements d'urgence à la banque		
Demandes totales reçues:	13	8
Demandes remplies:	13	5
Annulées par EBM, le client ou le travailleur	0	3
 Impôts	 64	 39

Statistiques sur les heures des bénévoles et du personnel pour la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021

Heures de Bénévolat

Services réguliers	2020	2021
Épicerie	2608	2392
Visites amicales régulières:	3240	520
Préparation des impôts:	29	19
 Services d'accompagnement d'urgence		
Accompagnements médicaux	1456	0
Aide avec les emplettes	704	304
Accompagnements à la banque	26	8
Total d'heures de Bénévolat	8063	3243

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 aux bénévoles: (Congé maternité dès juillet 2020) 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.

420 heures

Coordonnateurs des bénévoles (3): (1 à plein temps et 2 à temps partiel - 3 jours/semaine en moyenne) : soutiennent la Superviseure des services aux 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.

4316 heures

Adjointe: (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, des levées de fonds, la coordination du site internet et des cliniques d'impôts; conçoit et produit les brochures, le rapport annuel, les cartes de souhaits et les bulletins trimestriels.

1325 heures

Total d'heures du personnel

7881 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