

Rapport Annuel 2021-2022

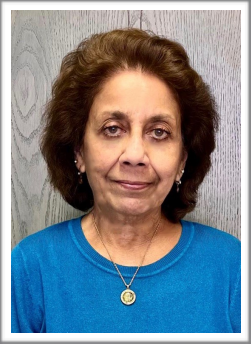


**AIDANT LES AÎNÉS À CONSERVER
LEUR INDÉPENDANCE DANS LA
COLLECTIVITÉ DEPUIS 1985**

SOMMAIRE

<i>MESSAGE DE LA DIRECTRICE</i>	<i>3</i>
<i>LE CONSEIL, LE PERSONNEL ET LE COMITÉ DU BULLETIN</i>	<i>5</i>
<i>NOTRE MISSION</i>	<i>6</i>
<i>NOS SERVICES</i>	<i>6</i>
<i>NOTRE SECTEUR</i>	<i>6</i>
<i>NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOTRE CLIENTÈLE</i>	<i>7</i>
<i>NOTRE CLIENTÈLE</i>	<i>7</i>
<i>ACCOMPAGNEMENTS MÉDICAUX</i>	<i>7</i>
<i>AIDE AVEC LES EMPLETTES</i>	<i>7</i>
<i>APPELS AMICAUX</i>	<i>8</i>
<i>APPELS QUOTIDIENS</i>	<i>8</i>
<i>SERVICE D'AIDE AUX IMPÔTS</i>	<i>8</i>
<i>NOTRE IMPLICATION AUPRÈS DE NOS BÉNÉVOLES</i>	<i>9</i>
<i>PARTENARIATS AVEC LA COMMUNAUTÉ</i>	<i>10</i>
<i>FINANCEMENT ET AUTRES SOURCES DE SOUTIEN</i>	<i>11</i>
<i>STATISTIQUES SUR LES BÉNÉVOLES ET LES CLIENTS</i>	<i>12</i>
<i>STATISTIQUES SUR LES SERVICES D'EBM</i>	<i>13</i>
<i>STATISTIQUES SUR LES HEURES DU TRAVAIL</i>	<i>14</i>

Aller de l'avant



Alors qu'EBM entreprend un nouvel exercice financier, il m'apparaît évident que notre organisme est également en transition. La pandémie a modifié notre routine « normale », et de gré ou de force, nous nous sommes adaptés à une nouvelle « normalité ». De plus, nous avons dû apprendre à devenir adaptables, à mesure que la situation évoluait.

Nous avons fait face à une situation que personne n'aurait pu imaginer depuis la grande grippe espagnole. L'obligation de porter le masque, le couvre-feu, etc., constituaient de nouvelles réalités pour la plupart d'entre nous.

Chez EBM, le fonctionnement « normal » supposait de passer au télétravail; nous avons alors perdu cette camaraderie que nous tenions pour acquis, car la présence au bureau était limitée pour des raisons de sécurité. Nos bénéficiaires ne pouvaient plus profiter de la compagnie de leurs bénévoles. Les appels amicaux, bien qu'essentiels, ne pouvaient pas remplacer les visites en personne. Les achats à l'épicerie étaient faits pour les bénéficiaires, et les bénéficiaires qui étaient habitués de faire leurs courses en compagnie de bénévoles ont pu s'estimer chanceux que ces courses puissent néanmoins être faites pour eux.

Le bénéficiaires d'EBM se sont adaptés – malgré eux parfois – tout comme les membres du personnel d'EBM. Certains d'entre eux sont passés à d'autres choses, et des membres récemment arrivés (comme Ashley et Karine) se sont rapidement adaptés aux nouvelles circonstances.

Le temps est venu pour EBM de tourner la page, car le retour aux « services normaux » est maintenant chose faite.

L'équipe d'EBM devra elle aussi tourner la page, car j'ai décidé de prendre ma retraite en septembre, après avoir passé 19 années à la direction d'EBM. Il faut faire place à une énergie nouvelle; je suis certaine que la personne qui me remplacera apportera à EBM de l'énergie nouvelle et de l'enthousiasme, et qu'elle pourra compter sur le solide soutien de son conseil d'administration.

Je quitte EBM avec la certitude qu'EBM continuera « d'aider les aînés à demeurer autonomes dans leur 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

Zoha Kibar PhD, Secrétaire
Professeure, Université de Montréal

Xinli Huang, Administratrice
Adjointe administrative

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

Samra Alavi, MBA, PMP, Administratrice
Chef de l'Optimisation des Processus D'Affaires et Projets Stratégiques,
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 et Rédaction
Valeri Batten, Contributrice
Glen Marcotte, Contributeur
Claude Faucher, Traduction

QUI SOMMES-NOUS?

Entraide Bénévole Métro (EBM) est un organisme à but non-lucratif qui depuis 37 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.



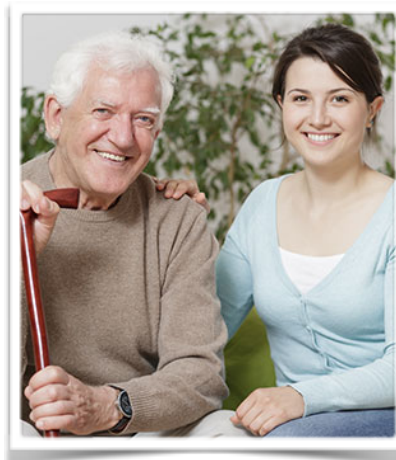
Notre clientèle

10% de nos clients sont âgés de 65 ans à 74 ans
60% de nos clients sont âgés de 75 ans à 89 ans
30% de nos clients sont âgés de plus de 90 ans
71% de nos clients sont des femmes
29% de nos clients sont des hommes
81% de nos clients habitent seuls

Nos Services

Accompagnements médicaux

Ceci est le service le plus demandé d'EBM! La restriction COVID en cours signifiait qu'EBM a réduit ce service aux accompagnements pour les vaccinations COVID. Entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022, EBM a reçu 16 demandes d'accompagnements vaccinaux et en mars 2022 lorsque les services réguliers ont repris, EBM a reçu 4 demandes d'accompagnements réguliers.



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 2021 et le 31 mars 2022, EBM avait 18 clients recevant le service d'épicerie sur une base régulière et a reçu 176 demandes d'urgence (Demande de dernière minute ou remplacement du bénévole régulier).



Nos Services

Appels amicaux et 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. En raison des restrictions provinciales liées à la COVID, les visites amicales sont devenues des appels amicaux.

Entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022, une moyenne de 21 clients ont reçu des appels amicaux. En octobre, novembre, décembre 2021 et en mars 2022, les visites amicales ont repris et, en moyenne, 4 clients ont reçu des visites amicales régulières.



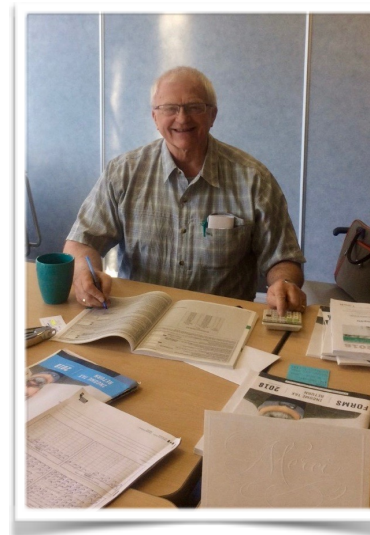
Appels quotidiens « Bonjour, ça va? »

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 2022, 19 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, 2022, 49 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 2021 et le 31 mars 2022, EBM a accueilli 43 nouveaux bénévoles, incluant 4 bénévoles réactivés et 6 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 Café Échanges fournissent un forum pour que les bénévoles échangent et se soutiennent. Des ateliers de formation sont également offerts.

En octobre, nos bénévoles ont assisté à une présentation Zoom donnée par Jessica Gozlan, conférencière de la Société Alzheimer de Montréal. Jessica a fourni des conseils sur les stratégies de communication efficaces lors d'une interaction avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer et de formes de démence apparentées.

Reconnaissance

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 5 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.
- Partenariat avec Table de quartier Peter-McGill.
- Entente avec Université de Montréal et Collège Dawson pour un total de 6 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. (Temporairement suspendu)

Financement et autres sources de soutien



Principales sources de revenu d'EBM pour 2021-2022

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)	95.64%
Levée de fonds (dons et activités de levée de fonds)	4.36%
TOTAL	100%

Statistiques sur les bénévoles et les clients pour la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

Bénévoles	<u>2021</u>	<u>2022</u>
Nombres de bénévoles actifs au 31 mars 2022	79	60
Bénévoles recrutés :	22	43
Stagiaires:	4	6
Dossiers de bénévoles fermés:	41	55
Dossiers de bénévoles réactivés:	1	4
 Sexe des bénévoles au 31 mars 2022:		
Femmes:	73%	68%
Hommes:	27%	32%
 Clients		
	<u>2021</u>	<u>2022</u>
Clients actifs qui reçoivent des services réguliers:	*69	*103
 <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 2022:		
Femmes:	72%	71%
Hommes:	28%	29%

Statistiques sur les services pour la période du 1er avril 2021 au 31 mars, 2022

Services	<u>2021</u>	<u>2022</u>
Appels quotidiens « Bonjour. Ça va? » <i>(Clients qui reçoivent des appels quotidiens)</i>	*16	*19
Épicerie <i>(Clients qui reçoivent des visites amicales régulièrement)</i>	*23	*18
Appels amicaux <i>(Clients qui reçoivent des appels amicaux régulièrement)</i>	*20	*21
Visites amicales <i>(Le service a repris en oct., nov., dec., 2021 & mi-mars 2022)</i>	* 0	* 4
<i>*Moyenne sur une période de 12 mois</i>		
Accompagnements médicaux d'urgence		
Demandes totales reçues:	3	20
Demandes remplies:	0	14
Demandes annulées		
Annulées par EBM <i>(bénévole non disponible)</i>	0	3
Annulées par EBM <i>(demande inappropriée)</i>	0	4
Annulées par le client ou le travailleur	0	2
Référées à La Porte Jaune	3	0
Accompagnements d'urgence à l'épicerie		
Demandes totales reçues:	172	176
Demandes remplies:	152	153
Demandes annulées		
Annulées par EBM <i>(bénévole non disponible)</i>	5	0
Annulations bénévoles de dernière minute	0	3
Demandes Inappropriées	0	1
Annulées par le client ou travailleur:	1	43
Référées à un autre organisme:	4	0
Accompagnements d'urgence à la banque		
Demandes totales reçues:	8	8
Demandes remplies:	5	7
Annulées par EBM, le client ou le travailleur	3	3
Impôts	39	49

Statistiques sur les heures des bénévoles et du personnel pour la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

Heures de Bénévolat

Services réguliers	<u>2021</u>	<u>2022</u>
Épicerie	2392	1872
Appels amicaux régulière	520	1092
Visites amicales	0	416
Préparation des impôts	19	25
 Services d'accompagnement d'urgence		
Accompagnements médicaux	0	44
Aide avec les emplettes	304	258
Accompagnements à la banque	8	5
Total d'heures de Bénévolat	3243	3712

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: (Rentrée de congé maternité en juin 2022) 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.

1575 heures

Coordonnateurs des bénévoles (2): (1 à plein temps et 1 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

9036 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