

Rapport Annuel 2022-2023



**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
LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS	6
NOTRE SECTEUR	6
NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOTRE CLIENTÈLE	7
NOTRE CLIENTÈLE	7
NOS SERVICES	7
ACCOMPAGNEMENTS MÉDICAUX	7
AIDE AVEC LES EMPLETTES	7
APPELS AMICAUX ET VISITES AMICALES	7
APPELS QUOTIDIENS	8
SERVICE D'AIDE AUX IMPÔTS	8
MUSICOTHÉRAPIE	8
SERVICE DE TAXI	8
EXPRESSION ARTISTIQUE	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 DE TRAVAIL	14

Message de la Directrice,



Les années 2022-2023 ont été une période de transition pour EBM. En mars 2022, EBM a recommencé à offrir tous ses services, après avoir suspendu les visites amicales et les accompagnements aux rendez-vous médicaux pendant la plus grande partie de la pandémie de COVID 19. La première partie de notre année d'exercice a démarré lentement, mais les demandes de nos clients se sont accrues graduellement, jusqu'à atteindre les niveaux pré-pandémie. Les coordonnatrices des bénévoles, Ashley et Rhiana, ont mis beaucoup d'efforts pour recruter et former de nouveaux bénévoles afin de mieux répondre aux nombreuses nouvelles demandes que nous recevons maintenant.

Plusieurs changements intéressants sont survenus chez EBM pendant l'année.

D'abord, EBM a été ravi de recevoir une subvention de Bell dans le cadre de l'initiative Cause pour la cause; ce financement nous a permis d'embaucher une musicothérapeute agréée, Laurena Segura, et d'offrir des séances de musicothérapie aux bénéficiaires d'EBM. Ce service a été bien accueilli par nos bénéficiaires, qui n'ont pas manqué de signaler à quel point le programme contribuait à leur bien-être mental.

En novembre, EBM a recommencé à offrir le transport gratuit en taxi aux aînés retournant à la maison après un rendez-vous médical. Ce service est grandement apprécié par de nombreux bénéficiaires, car il permet de réduire les coûts du transport lié aux rendez-vous médicaux.

En mars, EBM a lancé un nouveau programme appelé Expression artistique. Nous avons recruté divers bénévoles possédant des talents artistiques et leur avons demandé d'encadrer des bénéficiaires et de les engager à réaliser divers projets créatifs. Le programme est dans sa toute première phase, mais nous comptons le développer plus amplement au cours de la prochaine année.

Brenda a consacré énormément de temps à travailler avec notre équipe de développement de site Web afin de parvenir à lancer notre nouveau site en 2023, juste à temps pour notre assemblée générale annuelle.

Enfin, le changement le plus important survenu chez EBM est sans doute le départ à la retraite de la directrice, Letitia Wallis, après presque 20 années de service. C'est à moi qu'il revient maintenant d'assumer le rôle de directrice. Je tiens à exprimer ma très grande reconnaissance au conseil d'administration pour l'aide reçue, ainsi qu'aux membres de l'équipe d'EBM – Brenda, Ashley et Rhiana – pour leur solide éthique de travail et leur enthousiasme de tous les jours.

Sincères salutations,

Valeri Batten, Directrice

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Justin Demers, LL.B., Vice-Président
Avocat/Médiateur accrédité (civil)

Rod Scott, Trésorier
Comptable à la retraite

Zoha Kibar PhD, Secrétaire
Professeure, Université de Montréal

Bahadur Sihota, Administrateur
À la retraite

Samra Alavi, MBA, PMP, Administratrice
Directrice - Optimisation des processus d'affaires et Projets Stratégiques,
Bombardier

Jitendra Desai, Administrateur
Représentant des clients d'EBM

LE PERSONNEL D'EBM

Valeri Batten, Directrice

Ashley Mayoff, Coordinatrice des bénévoles

Rhiana Warawra (elle,ils), Coordonnateur des bénévoles

Brenda Gervais, Coordinatrice des communications et administration

LE COMITÉ DU BULLETIN RÉFLEXIONS

Valeri Batten, Éditrice

Brenda Gervais, Mise-en-page et Rédaction

Glen Marotte, Ashley Mayoff, Rhiana Warawra, Contributeurs

Claude Faucher, Traduction

Réjean Claude, 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.

LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS

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*)
Musicothérapie, Expression Artistique
Service de taxi

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



9 % de nos clients sont âgés de 65 ans à 74 ans
60 % de nos clients sont âgés de 75 ans à 89 ans
31 % de nos clients sont âgés de plus de 90 ans
71 % de nos clients sont des femmes
29 % de nos clients sont des hommes
83 % de nos clients habitent seuls

Nos Services

Accompagnements médicaux

Entre le 1er avril 2022 et le 31 mars 2023, EBM a reçu 197 demandes d'accompagnements médicaux.



Aide avec les emplettes

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 2022 et le 31 mars 2023, EBM avait 23 clients recevant le service d'épicerie sur une base régulière et a reçu 248 demandes d'urgence (Demande de dernière minute ou remplacement du bénévole régulier).

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. Entre le 1er avril 2022 et le 31 mars 2023, une moyenne de 18 clients ont reçu des visites amicales. et, en moyenne, 9 clients ont reçu des appels amicaux régulières.



Nos Services



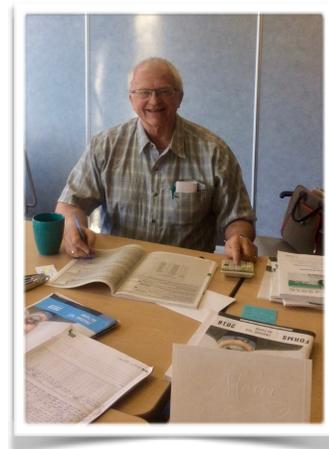
Appels quotidiens « Bonjour, ça va? »

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 2023, 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. 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. Nous avons la chance d'avoir un bénévole certifié par le gouvernement pour nous aider à offrir ce service additionnel. Au 31 mars, 2023, 91 demandes avaient été complétées.



Musicothérapie

Une subvention reçue de Bell nous a permis de réintroduire notre programme de musicothérapie en mars 2022. Des séances d'une heure avec notre musicothérapeute, Laurena Segura, comprennent la discussion ou l'écoute de musique ou l'apprentissage d'un nouvel instrument ou d'une nouvelle chanson. Ce service a contribué favorablement au bien-être de nos clients. Au 31 mars 2023, 10 clients recevaient ce service.

Service de Taxi

Les clients d'EBM revenant d'un accompagnement médical peuvent bénéficier de notre service de taxi apprécié par de nombreux bénéficiaires, car il permet de réduire les coûts de transport. Au 31 mars 2023, 28 clients d'EBM bénéficiaient d'un taxi gratuit.

Expression artistique

Le tout nouveau service supplémentaire d'EBM est l'Expression Artistique. Introduit en mars 2023, des bénévoles aux talents artistiques variés inspirent la créativité des clients lors de séances individuelles. Au 31 mars 2023, 2 clients bénéficiaient de ce service.

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 2022 et le 31 mars 2023, EBM a accueilli 73 nouveaux bénévoles, incluant 9 bénévoles réactivés et 5 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: Les Coordonnateurs des bénévoles font un suivi régulier. 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 mars, le personnel d'EBM a offert une séance de premiers soins en santé mentale aux bénévoles présents. Contrairement aux premiers soins réguliers qui traitent une blessure physique, nos bénévoles ont appris les premiers soins en santé mentale en écoutant activement, en faisant preuve d'empathie et en utilisant un langage approprié jusqu'à ce qu'une crise soit résolue.

Reconnaissance

Un bénévole figure dans chaque bulletin *RéfleXions* et reçoit une carte-cadeau de chez Indigo.



Pour célébrer la Semaine nationale des bénévoles, les bénévoles ont été invités à une Nuit de l'art où Caesar, un des bénévoles de l'expression artistique d'EBM a dirigé le groupe pour stimuler la créativité de chacun. Boissons et hors-d'oeuvre ont été servis et chacun est reparti avec son propre chef-d'oeuvre.

Partenariats avec la communauté



- Entente continuelle avec l'équipe de maintien à domicile du CLSC Métro, pour offrir nos services à leurs clients.
- Partenariat avec la Porte Jaune, Contactivité et Groupe Harmonie.
- Coordination avec les comités de locataires et la direction des résidences pour personnes âgées.
- Partenariat avec Table de quartier Peter-McGill et Réseau d'Éclaireurs Peter-McGill.
- Entente avec CÉGEP Vieux Montréal et Collège Dawson pour un total de 5 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 2022-2023

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre et PSOC - Programme de Soutien aux Organismes Communautaires - Maintien dans la communauté. (renouvelée annuellement)	89,77 %
Subventions (Bell Cause pour la cause, Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt)	7,36 %
Levée de fonds (dons et activités de levée de fonds)	2,87 %
TOTAL	100 %

Statistiques sur les bénévoles et les clients pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

Bénévoles	<u>2022</u>	<u>2023</u>
Nombres de bénévoles actifs au 31 mars 2022	60	78
Bénévoles recrutés :	43	73
Stagiaires:	6	5
Dossiers de bénévoles fermés:	55	63
Dossiers de bénévoles réactivés:	4	9
 Sexe des bénévoles au 31 mars 2023:		
Femmes:	68 %	62 %
Hommes:	32 %	38 %
 Clients		
	<u>2022</u>	<u>2023</u>
Clients actifs qui reçoivent des services réguliers:	*103	*66
 <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 2023:		
Femmes:	71 %	71 %
Hommes:	29 %	29 %

Statistiques sur les services pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars, 2023

Services	<u>2022</u>	<u>2023</u>
Appels quotidiens « Bonjour. Ça va? » <i>(Clients qui reçoivent des appels quotidiens)</i>	*19	*16
Épicerie <i>(Clients qui reçoivent des visites amicales régulièrement)</i>	*18	*23
Appels amicaux <i>(Clients qui reçoivent des appels amicaux régulièrement)</i>	*21	* 9
Visites amicales	* 4	*18
Musicothérapie	* 0	* 6
Expression artistique	* 0	* 0.2
Service de taxi	0	28
<i>*Moyenne sur une période de 12 mois</i>		
Accompagnements médicaux		
Demandes totales reçues:	20	197
Demandes remplies:	14	153
Demandes annulées		
Annulées par EBM**	3	19
Demandes inappropriées	4	7
Annulées par le client ou le travailleur	2	56
Référées à un autre organisation	0	1
Accompagnements à l'épicerie		
Demandes totales reçues:	176	248
Demandes remplies:	153	224
Demandes annulées		
Annulées par EBM**	3	5
Demandes inappropriées	1	0
Annulées par le client ou travailleur	43	33
Référées à un autre organisme	0	0
Accompagnements à la banque		
Demandes totales reçues	8	19
Demandes remplies	5	14
Annulées par EBM, le client ou le travailleur	3	13
Impôts	49	91

**** annulations bénévoles, bénévole non disponible**

Statistiques sur les heures des bénévoles et du personnel pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023

Heures de Bénévolat

Services réguliers	2022	2023
Épicerie	1872	2392
Appels amicaux régulier	1092	468
Visites amicales	416	1872
Préparation des impôts	25	45
Services d'accompagnement d'urgence		
Accompagnements médicaux	44	456
Aide avec les emplettes	258	420
Accompagnements à la banque	5	6
Total d'heures de Bénévolat	3712	5659

Personnel: nombre d'heures travaillées

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**

Coordonnateurs des bénévoles (2): (plein temps): Jumelage et supervision des bénévoles et des stagiaires pour s'assurer qu'ils sont bien placés et satisfaits dans leur fonction; assurent le suivi auprès des bénéficiaires; coordonnent les conférenciers invités et les ateliers de formation; collaborent avec les personnes-ressources de la communauté, soutiennent la directrice **3640 heures**

Coordonnatrice des communications et administration: (temps partiel - 3 jours/semaine en moyenne) : Élabore et met en oeuvre des stratégies de communication avec les donateurs, les clients et les bénévoles. Conçoit et imprime du matériel promotionnel, les rapports annuels et les bulletins RéfleXions. met à jour le site Web d'EBM et les plateformes de médias sociaux. Organise des activités de financement pour amasser des fonds ou solliciter et recueillir des dons monétaires ou des prix de présence pour l'organisme; soutient la directrice et des coordonnateurs des bénévoles. Coordonne la logistique des soirées bénévoles, des levées de fonds et des cliniques d'impôts. **1092 heures**

Total d'heures du personnel **6552 heures**



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



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

Also available in English