



ACCOMPAGNEMENT BÉNÉVOLE DE L'OUEST
W.I. VOLUNTEER ACCOMPANIMENT SERVICE

Accompagnement bénévole de l'Ouest de l'Île **ABOVAS**

Rapport d'activités au 31 mars 2016

Rapport d'activités pour l'année se terminant au 31 mars 2016

Une année de croissance et de développement pour ABOVAS

Accompagnement bénévole de l'Ouest, un OSBL reconnu comme un organisme de bienfaisance, a été fondé en 2007. Il a pour but de fournir un service d'accompagnement-transport bénévole aux résidents adultes et aînés¹ de l'Ouest de l'Île pour leurs rendez-vous et traitements médicaux. Depuis 2010, le siège social de l'organisme est logé gratuitement dans les bureaux de la compagnie AVON à Pointe-Claire.

L'année terminée au 31 mars 2016 a été ponctuée par plusieurs changements : renouvellement du conseil d'administration, nouvelle structure de ressources humaines, nouveaux outils de gestion et site web, embauche d'une employée à temps partiel, enquêtes sur la satisfaction et production d'outils promotionnels. Tout cela en vue d'améliorer le service et d'augmenter le nombre de bénévoles.

Le cocktail de reconnaissance des bénévoles tenu le 11 mars dernier à Dorval a aussi été un fait marquant et a rassemblé près d'une centaine de personnes.

En 2015-2016, un conseil d'administration renouvelé

ABOVAS a bénéficié de l'engagement soutenu de son président André Hupé depuis 2007 jusqu'à sa démission en octobre 2015. Les membres du conseil ont tenu à souligner cet engagement exceptionnel lors de l'événement reconnaissance des bénévoles du 11 mars 2016. Nous tenons à le remercier ici encore pour sa persévérance.

Les autres administrateurs suivants ont quitté le conseil durant l'exercice, certains après une longue présence chez ABOVAS: Yves Lambert, Anne Collette, Valérie Hohaus, Madeleine Rozon et Michel Paquette. Nous remercions ces personnes pour leur engagement au sein d'ABOVAS.

À la fin de l'exercice au 31 mars, le conseil d'administration se compose de :

Paul Bissonnette, Administrateur, bénévole accompagnateur, client potentiel², Conseiller de la Ville de Pointe-Claire, et siégeant à trois autres CA de groupes communautaires.

Thalia Chronopoulos, Administratrice, Représentante d'un organisme communautaire, Service Aide aux aînés, Ville de Pointe-Claire.

Karen Dessureault, Administratrice, représentante de la population.

Mireille Abadie, Consultante en prévention et promotion de la santé, Lester B. Pearson School Board. Membre depuis décembre 2015

Anne-Marie Angers-Trottier, Coordonnatrice de Concertation Ouest de l'Île (CODI) Membre depuis juin 2015

1

Le masculin est utilisé dans ce texte uniquement pour l'alléger

2 Tous les membres du CA résidents du territoire sont considérés comme clients potentiels

Nicolas Dugal, andragogue et conseiller en emploi au Centre de recherche d'emploi de Pointe-Claire. Membre depuis mars 2016

Me Johanne Despatis, Directrice, relations de travail et ressources humaines, Numesh inc. Membre depuis octobre 2015

Caroline Goulian, CPA, Aeroplan. Membre depuis mars 2016

Ce nouveau conseil d'administration est enthousiaste et décidé à faire progresser le nombre de bénévoles et, par la suite, l'offre de service aux résidents de l'Ouest de l'Île.

Réunions du conseil d'administration:

Les membres du conseil ont tenu six réunions dont deux via courriel durant l'exercice 2015-2016. Il y a eu quelques réunions du comité de gestion jusqu'au départ d'André Hupé en décembre.

Activités d'accompagnement

Accompagnement-transports

Depuis sa fondation, ABOVAS a assuré plus de **14,047 accompagnements-transport**. Ces accompagnements ont permis à **1759 résidents** de l'Ouest de l'île d'être accompagnés à leurs rendez-vous médicaux importants. Ces chiffres démontrent le besoin et la nécessité du service.

Pendant cette dernière année, ABOVAS a effectué **2424 accompagnements-transport**, soit en moyenne 47 par semaine. Il s'agit d'une légère baisse d'environ 7% comparé à l'année 2014-2015. Cette baisse est en grande partie attribuable aux perturbations liées au déménagement des hôpitaux vers le site Glen du CUSM.

Nos bénévoles, des gens de coeur appréciés par nos clients

Notre banque de 60 bénévoles dévoués a permis de réaliser **2424 accompagnements** durant l'année. En calculant la moyenne de temps bénévole pour chacun des accompagnements effectués par les accompagnateurs chauffeurs, cela représente près de 6166 heures de bénévolat investies auprès des personnes vulnérables.

Près de 55 % de nos bénévoles ont maintenant plus de 70 ans, un pourcentage en augmentation par rapport à l'an dernier.

Nos clients, notre motivation grandissante

Mme **Denise Hupé**, la coordonnatrice des services s'est assurée de la bonne synchronisation de ces accompagnements pour les **737 clients**.

Il est raisonnable d'évaluer qu'un nombre identique de personnes sont indirectement

bénéficiaires de ce service (conjoint de la personne accompagnée, proche-aidant, parent). Ce que nous appelons *Un accompagnement essentiel vers la santé* trouve ici sa démonstration dans ces chiffres qui sont, rappelons-le, le résultat d'une petite organisation.

ABOVAS constitue une action précieuse et un résultat concret pour faciliter la vie des proches aidants et contribue de façon significative au soutien à domicile des personnes âgées.

Depuis novembre 2015, **Mme Isabelle Leclair** agit comme assistante à la coordination. Cela permet à ABOVAS d'accomplir plus et d'être plus efficace. Mme Leclair est aussi responsable du recrutement des bénévoles et du suivi de la qualité des services.

Sommaire du portrait de nos clients

Les femmes constituent 73% de la clientèle, les hommes 27%

Les clients âgés de plus de 80 ans comptent pour près de 53% de la clientèle

Près de 95% de notre clientèle est âgée de plus de 60 ans.

66% des clients résident à Pierrefonds-Roxboro, Pointe-Claire ou D.D.O

Près de 40% des accompagnements se dirigent vers Lakeshore General et le CUSM

Si beaucoup de références de nos clients proviennent du réseau de la santé, il faut souligner que plus de 20% sont le résultat du bouche à oreille, ce qui confirme l'appréciation des services.

La stabilité des ressources financières, un atout pour le développement

Les revenus sont relativement stables, se situant à 118,828\$ en légère baisse de 2921\$. ABOVAS bénéficie depuis plusieurs années du soutien financier de Partage Action de l'Ouest de l'Île et de la générosité d'Avon pour ses locaux. ABOVAS a reçu en 2016, la 3e année de contribution financière du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) et cet apport permet d'envisager une stabilité dans la livraison des activités et dans leur développement, notamment par le recrutement de nouveaux bénévoles.

Si les contributions ci-dessus constituent la très grande partie de ses revenus, ABOVAS montre malgré tout une diversification significative de ses sources de financement.

Les subventions gouvernementales entrent en proportion de 56% dans les revenus de l'organisme, les revenus de fondation (PAOI) en constituent 28% et les dons et commandites comptent pour 15%.³ (Voir le rapport de Rochon Legault pour le détail des revenus et dépenses.)

ABOVAS affiche cette année un faible déficit de revenus sur les dépenses. Cet déficit est facilement absorbé par le montant de la réserve (voir Rapport de Rochon Legault).

3

Les pourcentages sont arrondis

ABOVAS toujours présent dans la communauté

Nous participons aux activités de Partage-Action, à l'assemblée annuelle de NOVA et au Centre d'action bénévole de l'Ouest-de-l'île. Cette année encore, nous avons aussi été aux activités de la Fondation Village et à un événement du West Island Wellness Centre. Également de la partie à des activités avec PME MTL West Island et avec la Chambre de commerce de l'ouest de l'île de Montréal. Nous sommes toujours de la *Marche de Partage-Action* où l'ensemble des groupes communautaires et des personnes influentes de la communauté participent. Nous maintenons un excellent lien avec la communauté que nous desservons.

Les réalisations de l'année pour structurer le développement d'ABOVAS

Nouvelle structure de ressources humaines

Une nouvelle structure de ressources humaines a été mise en place avec la finalisation du plan d'affaires en octobre 2015. La coordonnatrice est maintenant assistée d'une personne pour la gestion des accompagnements-transport. Cette dernière est également responsable du programme de recrutement de bénévoles. Plusieurs entreprises et organismes ont été contactés depuis son embauche en vue d'augmenter le nombre de bénévoles. L'objectif est d'augmenter la banque de bénévoles de 25%.

Gestion Extendia a coordonné les différents projets de l'année 2015 (site web, dépliants, base de données, outils promotionnels) et a assuré la gestion des ressources humaines, la supervision des opérations et le lien avec le conseil d'administration. Ces tâches sont accomplies dans le cadre d'une entente contractuelle.

Nouvelle base de données

Une nouvelle base de données a été implantée pour faciliter la gestion des accompagnements et la production de rapport. Cet outil facilitera également la prise de décision au niveau du conseil.

Nouveau site web - ABOVAS.COM

Un nouveau site web a été mis en ligne à l'été 2015. Adapté aux différentes plateformes (ordinateur, tablette et téléphone), ce site web plus convivial et plus moderne est également modifiable par ABOVAS pour ce qui est du contenu. Nous pouvons donc nous assurer qu'il comporte les informations les plus actuelles.

Enquêtes sur la satisfaction

Maestro communications a réalisé pour ABOVAS des sondages auprès de la clientèle et des bénévoles afin de mesurer leur satisfaction. Ces sondages, garantissant une objectivité parce qu'effectués par une firme extérieure, ont montré un taux de satisfaction approchant de 100%. Nous en sommes évidemment très fiers. Les quelques commentaires moins positifs nous permettent d'améliorer nos pratiques et nos consignes auprès de nos bénévoles.

Production d'outils promotionnels

Un logo rafraîchi, de nouveaux dépliants, des épinglettes d'identification et des parapluies à l'image d'ABOVAS ont été produits. Une bibliothèque de photos a également été produite

pour nos communications. Il faut souligner que ces outils ont été pensés de façon à donner une image cohérente de notre organisation.

ABOVAS, confiant pour l'avenir

Pendant ces douze mois terminés en mars 2016, Accompagnement bénévole de l'Ouest a su démontrer sa capacité de répondre aux besoins et d'offrir un service de qualité et essentiel aux personnes vulnérables de l'Ouest-de-l'Île.

Le conseil d'administration est très fier des bénévoles qui sont au coeur de la mission d'ABOVAS. Sans ces bénévoles, ce service dont bénéficient les gens qui nécessitent ces accompagnements vers les hôpitaux et les cliniques ne pourrait exister. Les témoignages des clients sur le site web constituent un vibrant hommage à leur dévouement.

En raison de la stabilité du financement obtenu par ABOVAS depuis ces dernières années, il est possible d'envisager l'avenir avec optimisme pour encore mieux servir ses clients.

Claude Jourdain, consultant, Gestion Extensia
Pour le Conseil d'administration

***Présenté à l'Assemblée générale
1er juin 2016***