

# RAPPORT ANNUEL

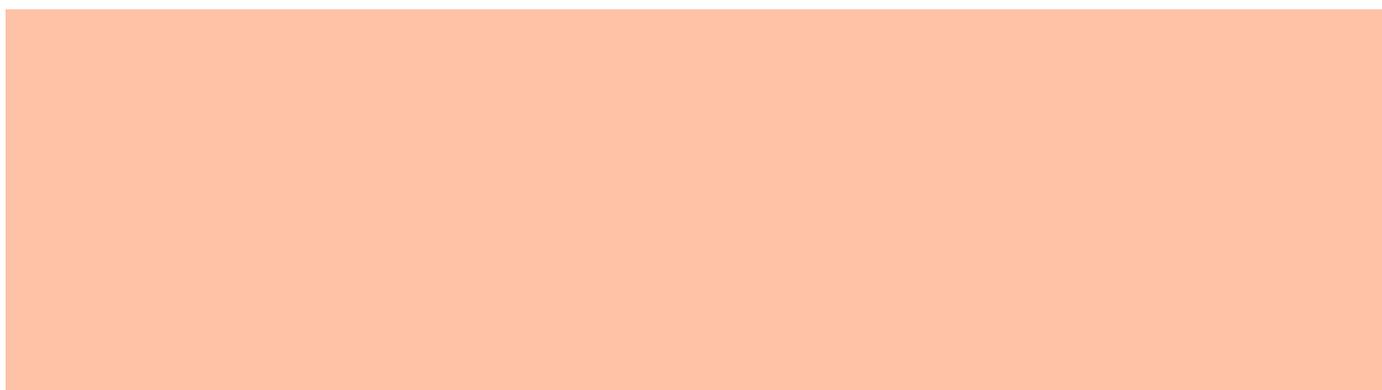
2018 - 2019



**ABO**



**IVAS**





# Mot de la présidente

Pointe-Claire, juin 2019

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que je vous présente le rapport annuel d'ABOVAS. 2018-2019 s'est démarquée comme étant une année de transition, d'action et de vision stratégique pour l'organisation.

Je tiens tout d'abord à remercier l'équipe de travail d'ABOVAS qui assurent l'opérationnalisation de l'organisme de manière dynamique et professionnelle, et ce dans le respect des besoins de chaque client ainsi que de chaque bénévole. Cette année, le conseil a pris la décision d'actualiser le titre des postes afin que ceux-ci correspondent aux tâches accomplies par nos ressources humaines. Denise Hupé a ainsi été officiellement nommée directrice générale de l'organisme et Isabelle Leclair est devenue coordonnatrice.

En plus de la restructuration des ressources humaines, le conseil d'administration a choisi d'entreprendre un processus rigoureux afin de développer un plan stratégique qui guidera les actions d'ABOVAS dans les prochaines années. Le soutien du Centre des organismes communautaires (COCO), nous a permis de mettre en œuvre ce dit processus en tenant compte des besoins, des commentaires et des idées de nos partenaires communautaires, de nos clients, de nos bénévoles et de l'équipe de travail.

J'en profite pour souligner l'engagement hors du commun dont l'ensemble des membres du conseil d'administration, tant les plus anciens que les nouveaux, ont fait preuve dans la dernière année. Je tiens à remercier spécialement Paul Bissonnette, un des membres fondateurs d'ABOVAS qui a quitté le conseil cette année après plus de 11 ans de service, mais qui demeure un bénévole actif au sein de l'organisme à titre de chauffeur-accompagnateur.

Pour finir, j'aimerais féliciter l'ensemble de nos bénévoles pour leur dévouement ainsi que nos bailleurs de fonds pour leur appui continu. Cette année, ABOVAS a pu fournir 3111 accompagnements, grâce à nos 70 bénévoles ainsi qu'au soutien de nos partenaires financiers.

L'avenir est très prometteur pour ABOVAS et nous sommes fiers de continuer à offrir un accompagnement essentiel vers la santé!

Anne-Marie Angers-Trottier  
Présidente

# Rapport de la directrice générale

Le mercredi 12 juin 2019

Bonjour et bienvenue à l'Assemblée générale annuelle d'ABOVAS. Je m'appelle Denise Hupé, directrice générale de cet organisme sans but lucratif. Je saisis l'occasion pour remercier les membres de notre Conseil d'administration: Anne-Marie Angers-Trottier, présidente, Patricia Empsall, vice-présidente, Thalia Chronopoulos, secrétaire, ainsi que Marie-France Juneau, Jenny Mazzaferro et Kirstin Bennet, administratrices. Votre contribution est très appréciée. De plus, Isabelle Leclair, coordonnatrice d'ABOVAS, mérite une mention particulière puisqu'elle accomplit un travail phénoménal, même avec l'augmentation constante de la demande pour notre service.

Sans nos chauffeurs-accompagnateurs dévoués, ABOVAS, un accompagnement essentiel vers la santé, ne serait pas en mesure d'aider les résidents isolés et vulnérables de l'Ouest-de-l'Île à respecter leurs rendez-vous médicaux essentiels et récurrents. Nos chauffeurs-accompagnateurs, comme le nom l'indique, ne se limitent pas qu'à conduire les clients. En effet, nos bénévoles les aident à se déplacer de leur domicile à la voiture, les conduisent en toute sécurité à leurs rendez-vous, les guident vers le bon endroit dans la destination, les attendent puis les ramènent sains et saufs à leur domicile. Voici ce que Mme A., une résidente de Dollard-des-Ormeaux âgée de 80 ans, disait récemment à propos d'un de nos bénévoles: "Quelle merveilleuse personne vous m'avez envoyée hier! Tous vos bénévoles sont excellents, mais celui-ci était exceptionnel. Gentil et poli. Je n'aurais jamais pu demander un bénévole aussi attentionné. Il m'a accompagnée et a pris soin de moi comme mon fils l'aurait fait s'il avait pu venir avec moi."

Quelles que soient les raisons qui les motivent à utiliser nos services, nos clients ont une chose en commun. Leur état de santé – que ce soit le cancer, une déficience visuelle ou des complications à la suite d'un AVC – fait peser un poids supplémentaire sur leurs épaules. Avec le haut niveau de service qu'ils offrent, nos chauffeurs-accompagnateurs bénévoles peuvent alléger une partie, sinon la totalité, du stress que vivent nos clients. Un grand merci à nos bénévoles pour l'excellent travail qu'ils accomplissent. Sans eux, ABOVAS n'existerait pas.

Nous sommes toujours à la recherche de chauffeurs-accompagnateurs. Tout ce qu'il faut pour le devenir, c'est un permis de conduire valide, l'accès à un véhicule et du temps libre en semaine. Si vous connaissez des candidates et des candidats potentiels, ou si cela vous intéresse personnellement, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Merci!  
Denise Hupé  
Directrice générale





# Le chemin parcouru vers la santé

Depuis sa fondation, Accompagnement Bénévole de l'Ouest / Volunteer Accompaniment Service (ABOVAS) a assuré plus de

22 913 accompagnements-transports et aidé 2825 résidents de l'Ouest-de-l'Île à se rendre à leurs importants rendez-vous médicaux sur l'île de Montréal.

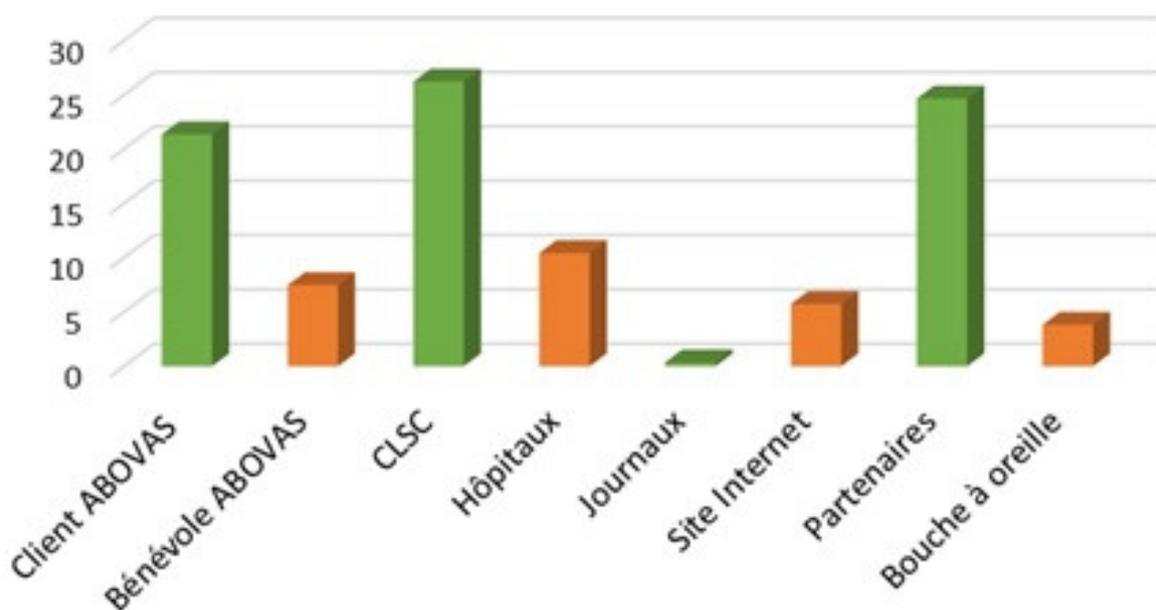
En 2018-2019...

3111 accompagnement-transports

une moyenne de 59.8 par semaine

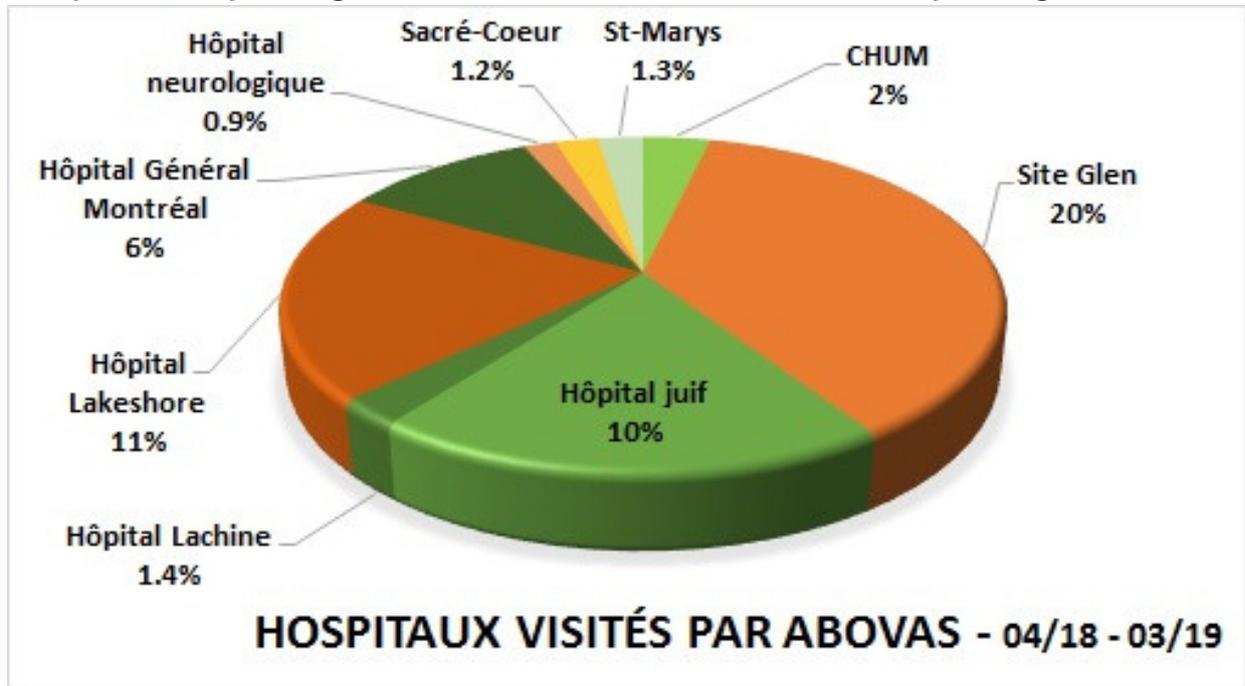
ABOVAS a terminé l'exercice 2018-2019 en réaffirmant la pertinence de son slogan, **un accompagnement essentiel vers la santé** avec une autre augmentation des accompagnements. Ainsi, 95% de nos clients nous sont référés par des personnes ou des entités qui ont une connaissance directe de notre mission et de nos activités, ce qui montre le niveau de confiance et d'appréciation envers notre service d'accompagnement-transport.

Clients par référence - 04/18 - 03/19

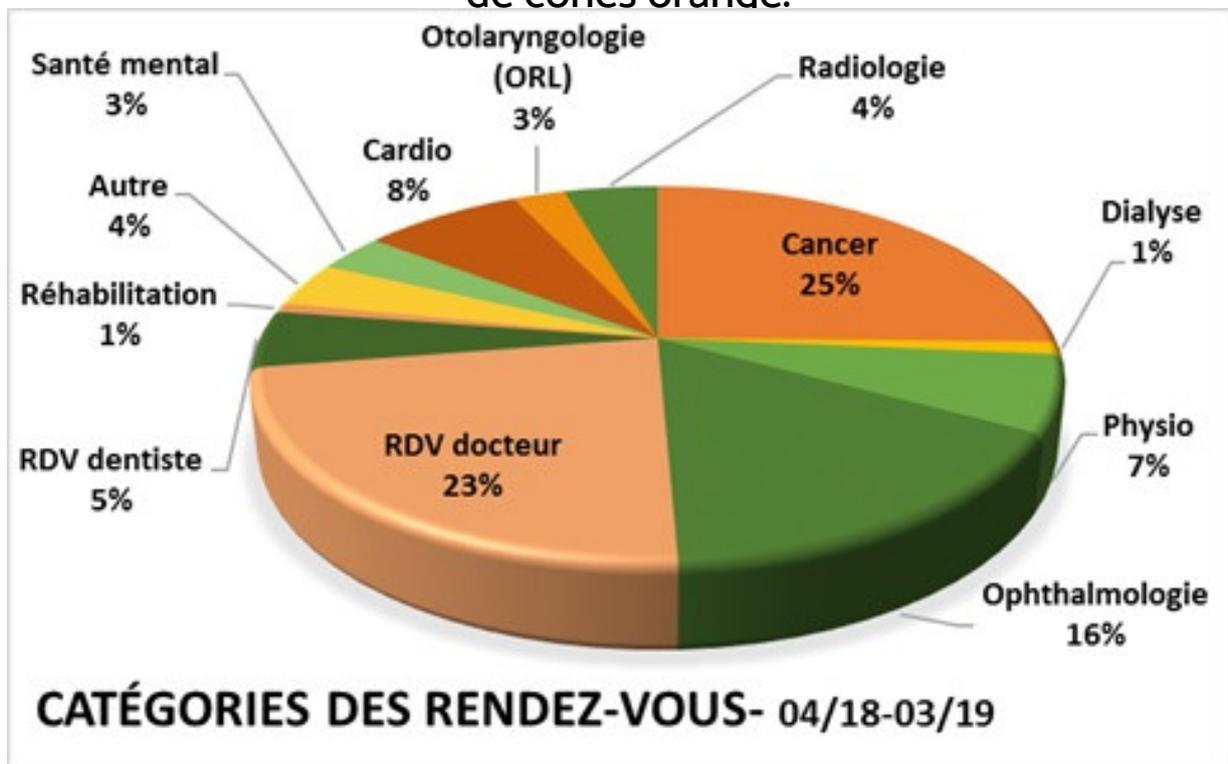


# Les accompagnement-transports

Le site Glen a été l'établissement hospitalier le plus fréquenté par nos clients **20%**, suivi par l'Hôpital général Lakeshore **11%** et l'Hôpital général juif **10%**.



La perspective d'un rendez-vous médical, ou encore vivre une crise causée par la maladie - qu'il s'agisse d'un cancer **25%**, d'une simple rencontre avec un médecin **23%** ou d'une déficience visuelle **16%** - entraîne déjà suffisamment de stress chez les clients d'ABOVAS sans qu'ils aient à se préoccuper de se déplacer par eux-mêmes dans notre climat difficile et sur des voies de circulation encombrées de cônes orange.



# Nos bénévoles, des éléments essentiels au bien-être de notre communauté

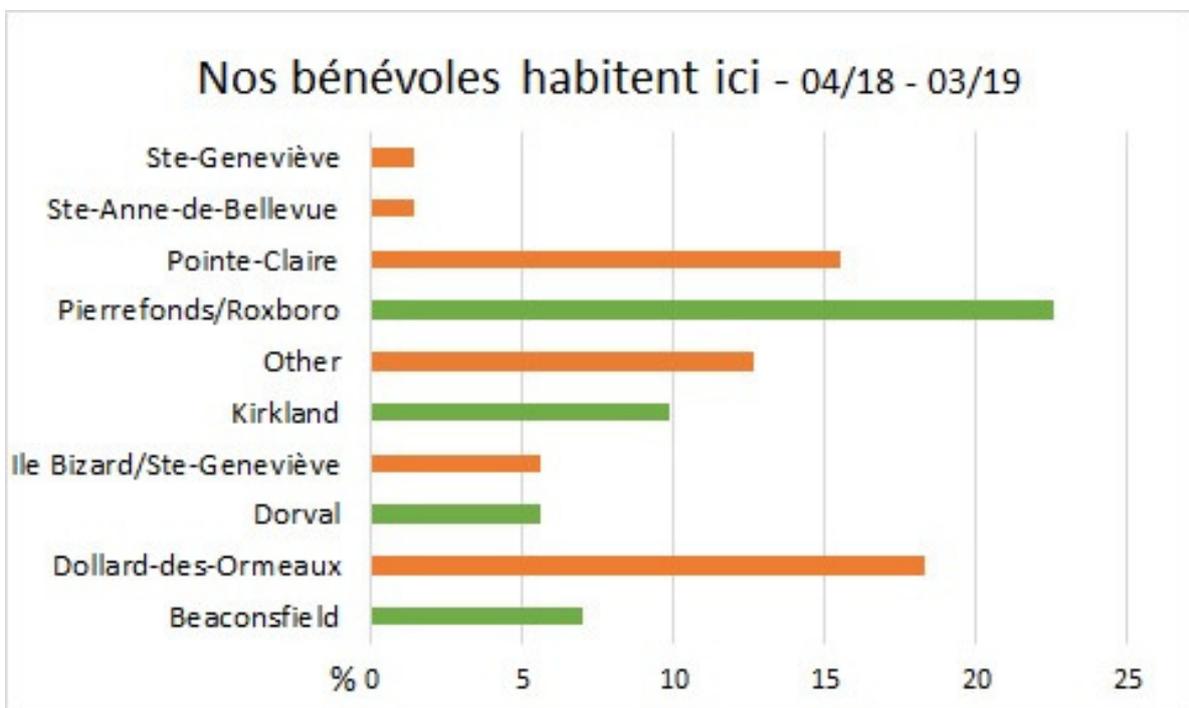
Nous avons eu la chance de pouvoir compter sur **70 bénévoles accompagnateurs** dévoués pour fournir ce service.



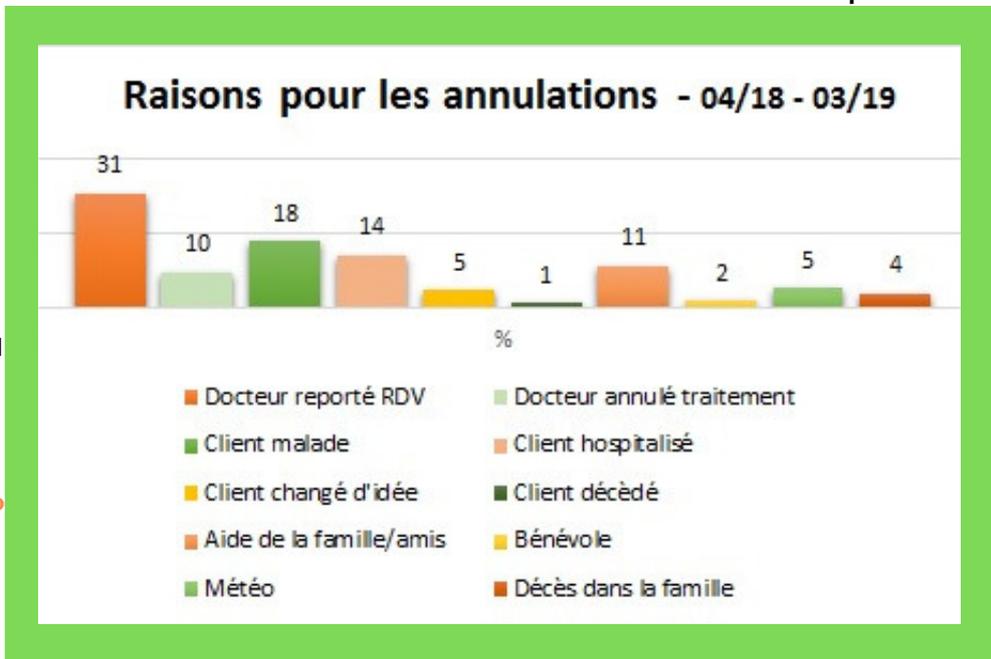
Si l'on calculait le temps total de bénévolat de ces personnes durant la dernière année, on obtiendrait plus de **11 433 heures**, qui sont investies dans l'aide à des personnes vulnérables de l'Ouest-de-l'Île.



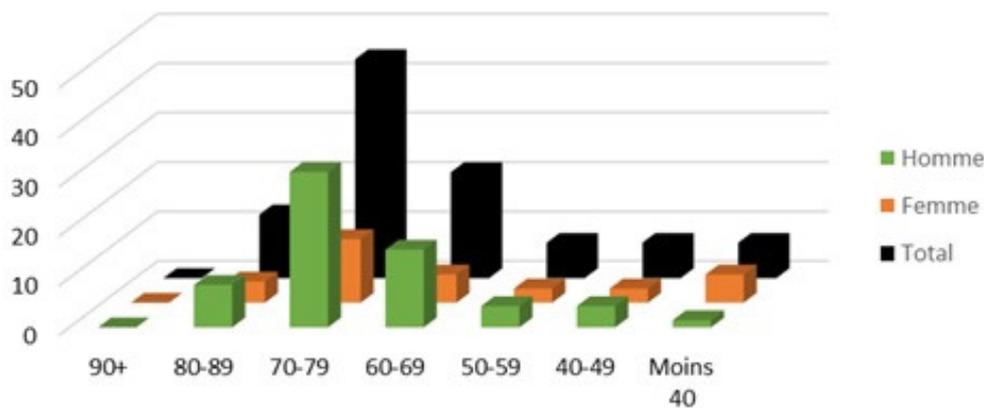
La majorité de nos bénévoles habitent à **Pierrefonds-Roxboro 23%**, **Dollard-des-Ormeaux 18%** et **Pointe-Claire 15%**. Il est intéressant de noter que **13%** de nos bénévoles viennent **de l'extérieur de notre territoire** (Île-Perrot, Pincourt, Lachine, LaSalle et Saint-Laurent).



L'une des principales plaintes de nos bénévoles était le nombre d'annulations. Les statistiques pour l'exercice 2018-2019 indiquent que **41%** venaient des services hospitaliers qui ont annulé ou modifié les rendez-vous; **39%** venaient des clients qui ont eu un empêchement (maladie, hospitalisation, décès des clients ou décès dans la famille); **11%** étaient parce que de la parenté étaient disponible pour aider les clients; **5%** étaient suite aux conditions météorologiques non-favorables; et **4%** venaient des bénévoles qui ont eu un empêchement (maladie, véhicule défectueux, décès dans la famille). Bien qu'ABOVAS ne puisse pas faire grand-chose à propos de la majorité des annulations, nous ferons de notre mieux pour réduire le montant des annulations que nous contrôlons.



### Bénévoles par sexe et âge - 04/18 - 03/19

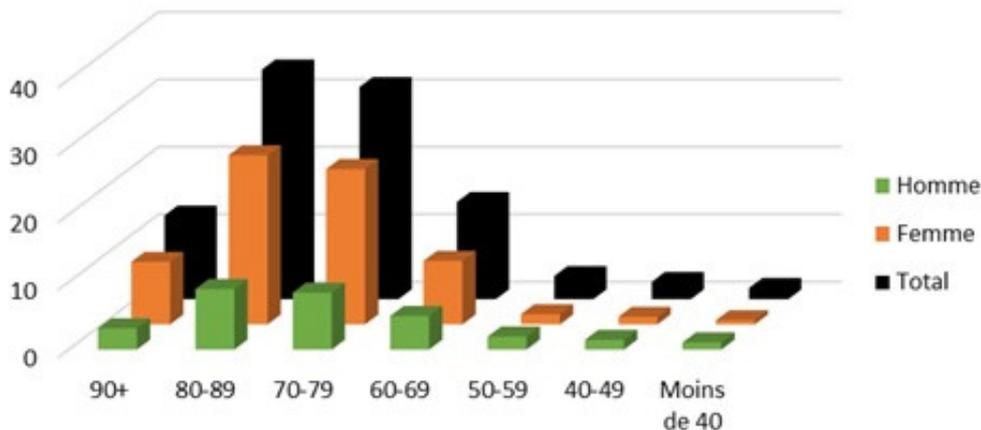


Un fait cocasse est que la majorité de nos bénévoles sont des hommes...




...tandis que chez nos clients c'est les femmes qui reignent.

### Clients par sexe et âge - 04/18 - 03/19



# Nos clients, notre raison d'être, notre engagement

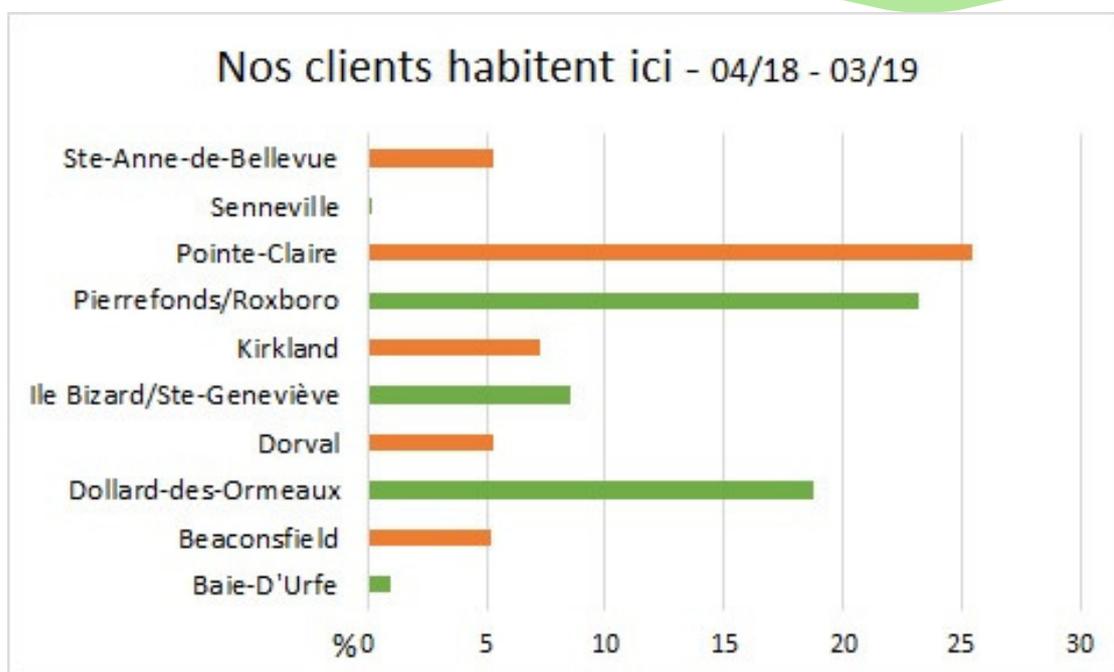


Voici certains faits intéressants au sujet de nos clients: près de **92%** d'entre eux ont **plus de 60 ans**, et durant la semaine du 17 décembre 2018, pour la TOUTE première fois, nous avons aidé plus d'hommes (32) que de femmes (28).



Notre coordonnatrice, Isabelle Leclair, a assuré la parfaite synchronisation des accompagnements et, avec l'aide de nos bénévoles-accompagnateurs, a fourni un excellent service à nos **924 clients**, nombre légèrement supérieur à celui de l'exercice 2017-2018.

Il est raisonnable d'estimer qu'un nombre identique de personnes bénéficient indirectement de nos services en plus des personnes accompagnées : conjoints, membres de la famille et aidants. Un tel bassin de bénéficiaires démontre sans l'ombre d'un doute qu'une petite organisation comme ABOVAS est un accompagnement essentiel vers la santé et est une valeur ajoutée pour la communauté de l'Ouest-de-l'Île.



La plupart de nos clients **25%** vivent à **Pointe-Claire**; viennent ensuite ceux qui habitent à **Pierrefonds-Roxboro 23%** et à **Dollard-des-Ormeaux 19%**.

# La stabilité financière, un actif pour le développement d'un organisme sans but lucratif

AVON

Depuis 2010, le siège d'ABOVAS se trouve à Pointe-Claire, dans l'immeuble d'AVON Canada, à qui nous sommes très reconnaissants.

ABOVAS bénéficie de l'aide financière continue de:

Québec 



PSOC 55%

Programme de soutien aux organismes communautaires

Partage Action 26%

Dons et  
commandites 19%

ABOVAS est extrêmement reconnaissant pour tous ses partenaires financiers.



Voir le rapport de Rochon Legault pour de l'information détaillée sur nos revenus et dépenses.



# ABOVAS un morceau essentiel de la communauté de l'Ouest-de-l'île



Nous sommes actifs  
dans notre communauté.

- Journée famille Pierrefonds/Roxboro
- Journée communautaire Pointe-Claire's
- BBQ de Frank Baylis
- Réunion territoriale d'Appui Mtl sur la proche aide
- Foire du bien-être de WICWC
- Déjeuner fondation Lakeshore
- Journée des aînés Ile-Bizard/Ste-Genève
- Et plusieurs autres!

Nous assistons à de nombreuses assemblées générales annuelles de nos partenaires du secteur communautaire, comme NOVA, le Fonds d'aide de l'Ouest-de-l'Île et le CRC de l'Ouest-de-l'Île.

Nous sommes membres de:

Table de Quartier du Nord-Ouest de l'Île de Montréal (TQNOIM)

- Table de Quartier Sud de l'Ouest-de-l'Île (TQSOI)
- Table de Concertation des Aînés (TCAOI) and its health committee
- Table de la sécurité urbaine de l'arrondissement Pierrefonds/Roxboro (TSUAPR)

Nous avons une représentante au conseil d'administration de la Table de Quartier du Nord de l'Ouest-de-l'Île de Montréal. Nous participons aux activités de Partage Action, de la Fondation de l'Hôpital Lakeshore, de PME MTL West-Island et de la Chambre de commerce de l'Ouest-de-l'Île.

**Nous maintenons d'excellents liens avec la communauté que nous desservons!**

# Toujours près à améliorer notre service.

Afin de fournir un meilleur service, ABOVAS a proposé à ses chauffeurs accompagnateurs bénévoles de suivre une formation en RCR.



Pendant la dernière année fiscale, nous avons travaillé sur un plan d'action qui nous guidera au cours des prochaines années. Avec l'aide d'un cabinet d'experts-conseil, COCo (Centre des Organismes Communautaires), nous nous sommes réunis à plusieurs reprises pour déterminer notre orientation pour l'avenir. De plus, pour nous aider dans cette tâche fastidieuse, nous avons recueilli les opinions de nos bénévoles, clients et partenaires communautaires et sollicité les points de vue des membres du Conseil d'administration et des employées. Le plan sera élaboré et nous avons hâte de commencer à le mettre en œuvre dès septembre 2019.



# **ABOVAS se dirige vers un avenir radieux.**

ABOVAS continuera de se développer et de croître au sein de la communauté de l'Ouest-de-l'Île, au gré de ses difficultés, de ses tendances et de ses changements.

Nous continuerons de mettre l'accent sur le recrutement de nouveaux bénévoles accompagnateurs, car les nouveaux clients cognent à notre porte comme des oiseaux qui prennent d'assaut des mangeoires.

Nous continuerons de travailler de concert avec nos partenaires communautaires pour l'amélioration de notre communauté.

Tous nos efforts du passé et cheminement futur prouvent une chose..



**est un accompagnement essentiel vers la santé.**