



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021-2022

Vers Vous - Centre de services bénévoles aux
ainé.es de Villeray

Table des matières

Mot du président	3
Mot du directeur	5
La mission.....	7
Portrait.....	8
Les personnes âgées du quartier Villeray	9
Les bénéficiaires de Vers Vous	10
Personnes desservies	11
Répartition des bénéficiaires	11
Bénévolat.....	15
Portrait des bénévoles de Vers Vous	15
Liste des bénévoles 2021-2022	18
L'équipe de Vers Vous.....	19
Le Conseil d'administration	19
L'équipe permanente	19
Remerciements	20
Formations et enrichissement	21
Services aux âgé.es.....	22
Les services bénévoles de Vers Vous	22
Services bénévoles aux bénéficiaires 2021-2022	24
Quelques chiffres sur les services aux bénéficiaires	25
Les anniversaires des nonagénaires	26
Autres activités bénévoles 2021-2022	27

Vie associative	28
Activités de reconnaissance pour les bénévoles	28
Développement et production d'une planification stratégique quinquennale ...	30
Assemblée générale annuelle.....	32
Concertation et collaboration avec le milieu	32
Les activités de Vers Vous en fonction des années	35
Mot de la fin	36
Partenaires	37

Mot du président

Chers bénévoles, bénéficiaires, partenaires de Vers Vous,

Bienvenue à la quarante-et-unième assemblée générale de Vers Vous - Centre de services bénévoles aux ainé.es de Villeray. Malgré que le tout fut fait dans un cadre pandémique, c'est avec fierté que je vous présente le bilan annuel riche en actions et en services que continue d'assurer Vers Vous auprès de la communauté des personnes âgées de Villeray.

Durant cette période, le conseil d'administration s'est réuni huit fois afin d'assurer la saine gestion de l'organisme et de répondre aux besoins des bénéficiaires qu'il dessert. Je vous présente les autres membres du conseil d'administration qui ont participé à la prise de décisions : Raymond Darlington, vice-président ; Julien Hocine, secrétaire ; Jean-Pierre Janelle, trésorier (démissionnaire à compter de mars 2022) ; Nicole Voisin, administratrice et trésorière par intérim depuis mars 2022, Anne-Marie Gauthier, administratrice et Rénald Roy, administrateur.

Je tiens à remercier tous.tes les bénévoles pour leur dévouement envers les personnes âgées de Villeray. Comme toujours, leur disponibilité, leur patience et leur empathie rendent de bien précieux services aux gens en état de vulnérabilité. Je tiens à remercier Tommy Saravo, directeur à Vers Vous, qui, malgré la continuation de cette pandémie, a assuré la coordination des actions dans son nouvel emplacement du Patro Villeray. Un gros merci à nos employées, Marie-Chantale Paul-Hus et Janie Morice, qui a quitté ses fonctions en décembre 2021 comme responsable des bénéficiaires. Nous les remercions d'assurer la permanence auprès de tous.tes nos bénéficiaires et bénévoles. Je souhaite la bienvenue à notre nouvelle recrue, Gabrielle Phaneuf, qui agit à titre d'agente d'animation et de développement. Nous attendions depuis un moment la venue d'une ressource aux activités et nous sommes bien heureux.ses de son arrivée parmi nous.

Je suis heureux de souligner que depuis septembre 2021, l'équipe de Vers Vous est de retour en présentiel dans ses locaux au Patro Villeray. Elle reprend doucement, mais sûrement ses opérations ainsi que ses activités. En terminant, je demeure positif et confiant que nous poursuivrons, dans les jours et mois à venir, la consolidation, le développement et la pérennité des actions de Vers Vous auprès des ainé.es de Villeray en situation de précarité.

Gérard Bourgon, Président

Mot du directeur

Voilà déjà un peu plus d'un an que j'occupe la fonction de directeur à Vers Vous et malgré le contexte de pandémie dans lequel nous continuons d'évoluer en 2022, les bénévoles, l'équipe de travail, le conseil d'administration ainsi que la direction ont continué à maintenir les services, à assurer la qualité de ceux-ci et à se doter d'un cadre structurel pour rendre les actions de Vers Vous pérennes et durables auprès des aîné.es de Villeray.

En 2021-2022, Vers Vous s'est doté d'une planification stratégique qui guidera son développement et ses actions pour les cinq prochaines années. La stratégie s'est dessinée à travers six orientations :

1. L'adaptation des services aux besoins des aîné.es en constante évolution;
2. Le recrutement et la fidélisation des bénévoles;
3. Le renforcement de la structure interne et des outils de gouvernance;
4. La nécessité de mieux communiquer la mission de Vers Vous, son offre de service et ses opportunités de bénévolat dans la communauté;
5. La réactivation, le maintien et le développement des liens sociaux pour briser l'isolement des aîné.es de Villeray;
6. Le positionnement de Vers Vous comme contributeur à la communauté et acteur prioritaire dans la réponse à apporter aux besoins des aîné.es de Villeray.

En ce qui concerne l'équipe de travail, nous avons tristement dit au revoir à Janie Morice, notre responsable des bénéficiaires qui a œuvré pendant trois ans au sein de l'organisme.

Nous avons fusionné les postes de responsable des bénéficiaires et celui de responsable des bénévoles. Ce poste est devenu le poste de coordination des services et des bénévoles qu'occupe Marie-Chantale Paul-Hus. Nous avons ouvert un poste d'agente d'animation et de développement en accueillant notre nouvelle ressource au sein de l'équipe, Gabrielle Phaneuf.

Nous avons finalement emménagé dans nos locaux au Patro Villeray avec toute la logistique que cela a impliquée. Nos bénévoles à l'accueil ont repris du service et viennent dorénavant du lundi au vendredi répondre aux appels et aux demandes de nos bénéficiaires. Nos bénévoles au transport ont continué d'honorer sans faille les demandes de déplacements de nos bénéficiaires qui ont été nombreuses à l'automne 2021.

En terminant, nous espérons reprendre l'ensemble de nos activités en 2022-2023 et redynamiser notre vie associative qui en a grandement besoin.

Notre priorité continuera d'être le recrutement et l'intégration des bénévoles sans quoi la mission de Vers Vous ne pourrait être réalisée. Finalement, nous continuerons d'innover dans la gestion à Vers Vous pour assurer la pérennité de nos actions pour les années à venir.

Tommy Saravo, directeur

La mission

Vers Vous – Centre de services bénévoles aux aîné.es de Villeray est un organisme communautaire actif dans le quartier depuis le 22 décembre 1980. Sa mission est de **contribuer au bien-être, à l'autonomie et au maintien à domicile des aîné.es du quartier Villeray** en leur offrant différents services et activités effectués par une cohorte de bénévoles.



Portrait

La société québécoise vit des changements démographiques importants. En 2011, environ une personne sur six avait plus de 65 ans. On prévoit qu'en 2031, ce sera le quart de la population¹. Le rythme accéléré du vieillissement démographique presse l'État à changer ses façons de faire pour améliorer et accroître le soutien apporté aux personnes âgées. Le souhait de la majorité des aînés.es est de vieillir à domicile et de continuer à participer activement à la vie de leur communauté. Ce souhait est connu politiquement et socialement. Le gouvernement actuel œuvre d'ailleurs en ce sens en présentant le Plan d'action 2018-2023, Un Québec pour tous les âges. Parmi les orientations du Plan, le gouvernement du Québec désire améliorer le soutien aux organismes locaux et régionaux qui favorisent la participation sociale des aînés.es et qui contribuent à l'amélioration de leur qualité de vie².

Vers Vous constate une prise en considération, de la part de l'État, des efforts qu'auront à fournir le milieu communautaire et les institutions publiques afin de s'adapter à ces nouvelles réalités. En revanche, à la suite de deux années de pandémie sanitaire, nous ne pouvons passer sous silence les différentes pressions qu'exercent les organismes communautaires comme l'Observatoire de l'action communautaire autonome (ACA) qui affirme que la pandémie est venue exacerber la précarité financière chronique des OBNL³. Nous sommes tout de même confiants

¹Institut national de la santé publique du Québec, 2020, Le vieillissement au Québec, <https://www.inspq.qc.ca/le-vieillissement-au-quebec>, consulté le 29 avril 2022

²Santé et Services sociaux Québec, 2020, Politique Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec, <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5234-MSSS-18.pdf>, consulté le 29 avril 2022.

³ Observatoire de l'action communautaire autonome, janvier 2022. Covid-19 – Impacts sur le financement de l'ACA – partie 1. La précarité financière des organismes exacerbée, https://observatoireaca.org/wp-content/uploads/2021/11/Cahiers-Financement-P1_OB_ACA_VF.pdf, consulté le 29 avril 2022.

que la situation sera redressée et que des solutions seront adoptées pour subvenir aux besoins des aînés.es.

Les personnes âgées du quartier Villeray

À Villeray, il y a 7 190 personnes âgées de 65 ans et plus. De ce nombre, 49 %, soit 3 525 individus, sont en situation de faible revenu⁴. Avec ses 292 bénéficiaires, Vers Vous rejoint 8 % des aînés.es du quartier qui sont potentiellement admissibles aux services offerts. Le profil des bénéficiaires de Vers Vous est hétérogène. Cependant, certains points communs sont observables.

Premièrement, une part importante des personnes qui contactent Vers Vous ont un cercle social restreint ou inexistant. Deuxièmement, les bénéficiaires ont, en grande majorité, plus d'un problème de santé chronique. Ils et elles sont peu en contact avec d'autres ressources, par manque d'informations ou par réticence. Troisièmement, ces personnes vivent divers enjeux liés à la précarité financière et au faible revenu.

En s'attardant à ces observations, l'équipe remarque une complexification des situations vécues par les aînés.es et une diversification des besoins, c'est-à-dire que ceux-ci sont plus nombreux. De plus, les indigences touchent différentes parties de leurs vies : le transport, l'accès aux soins et traitements, le logement, l'isolement, l'alimentation, la santé mentale, les services à domicile, etc. Pour s'y adapter, l'équipe de travail crée de nouvelles pistes d'intervention et réfléchit constamment à de nouvelles façons de redresser ces situations d'injustice. En travaillant avec le

⁴Montréal en statistiques, 2018, Profil sociodémographique Arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension, http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL_SOCIOD%20MO_VILLERAY%20ST-MICHEL%20PARC-EX%202016.PDF, consulté le 13 mai 2021.

milieu externe, les employé.es réussissent à consolider des partenariats et des alliances fidèles pour enrichir leurs solutions.

En ce sens, Vers Vous développe une expertise terrain qui se peaufine et se modernise en suivant les besoins grandissants de la population du quartier Villeray. Vers Vous est une ressource d'information et de références dans ses fonctions pour l'arrondissement.

Les bénéficiaires de Vers Vous

Les critères d'admissibilité de Vers Vous

Pour bénéficier des services de Vers Vous, certains critères s'appliquent:

- ▶ résider dans le quartier Villeray (codes postaux H2E, H2P, H2R);
- ▶ être âgé.e de 65 ans ou plus;
- ▶ être en légère perte d'autonomie, qu'elle soit temporaire ou permanente;
- ▶ avoir un faible revenu.

L'inscription se fait par téléphone. Pour toute personne désirant recevoir des services, la personne elle-même, les proches aidant.es et les intervenant.es peuvent communiquer avec Vers Vous pour ouvrir un dossier et pour demander un service d'aide.

Dans des cas particuliers, par exemple lors de traitements en oncologie, Vers Vous accepte des demandes de service de la part de personnes à faible revenu de moins de 65 ans. Ces situations sont rares et les personnes sont seulement acceptées temporairement.

Personnes desservies

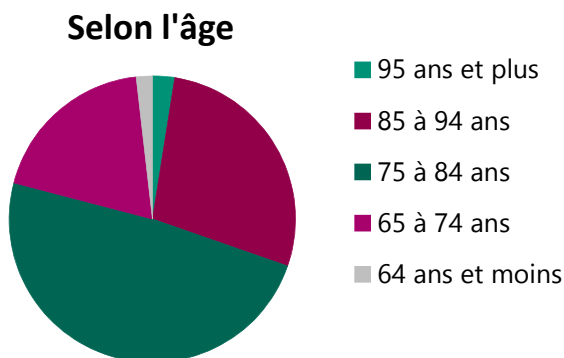
En date du 31 mars 2022, l'organisme comptait **292 bénéficiaires**. Au cours de l'année, 37 nouvelles personnes âgées du quartier Villeray se sont inscrites en tant que bénéficiaires des services.

De plus, Vers Vous offre des services de dépannage pour des personnes qui ne satisfont pas tous les critères de l'organisme. Durant l'année, environ 70 transports de dépannage ont été effectués pour 42 personnes non bénéficiaires. Des référencements et appels d'écoute active ont aussi été effectués auprès de 236 personnes non bénéficiaires.

En raison de la réévaluation constante des besoins des bénéficiaires, 45 dossiers ont été fermés au cours de l'année pour diverses raisons : déménagement, perte d'autonomie plus importante avec référencement vers d'autres ressources, décès, etc.

Vers Vous a donc rejoint plus de 528 personnes en 2021-2022.

Répartition des bénéficiaires

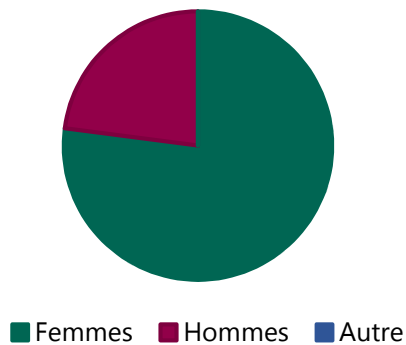


L'âge des bénéficiaires de Vers Vous se situe entre 65 et 105 ans⁵. La moyenne d'âge a augmenté de deux ans avec notre clientèle qui vieillit.

Viennent ensuite les bénéficiaires âgés de 85 à 94 ans qui représentent 77 personnes. Ces moyennes correspondent aux moyennes que nous retrouvons dans la population, notamment avec quelques personnes centenaires.

La plus grande part des bénéficiaires a entre 75 et 84 ans, soit environ 135 personnes.

Selon le sexe

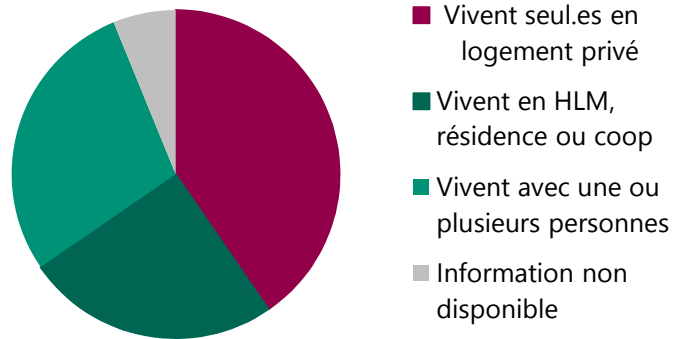


Les bénéficiaires comptent 225 femmes et 67 hommes.

Ils et elles appartiennent à différentes communautés ethnoculturelles comme le reflète la diversité de la population de Villeray.

⁵Comme mentionné, dans certains cas, nous acceptons exceptionnellement des bénéficiaires moins âgés.

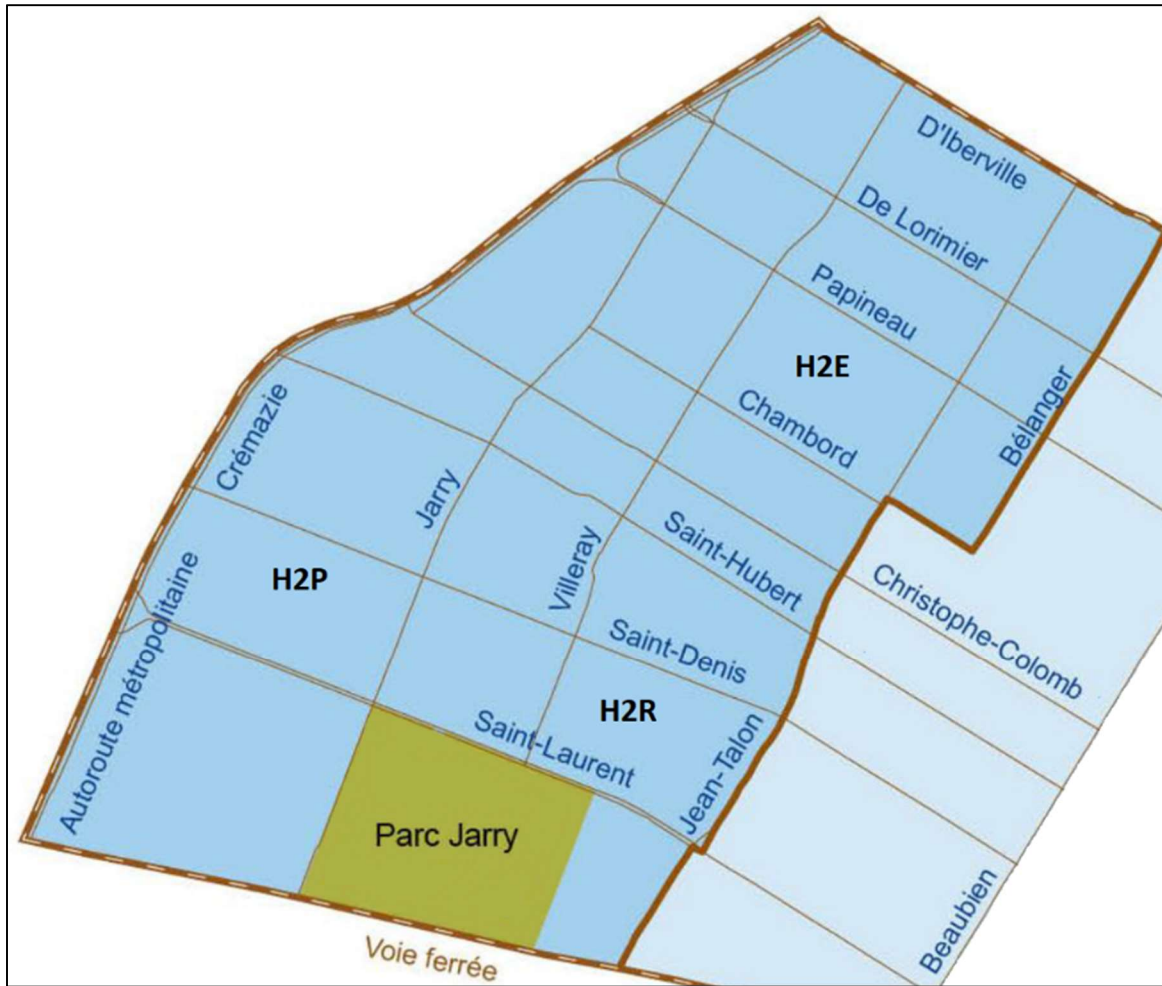
Selon le type d'habitation



La majorité des bénéficiaires de Vers Vous sont des personnes âgées habitant seules en logement privé.

La proportion des bénéficiaires vivant avec des proches (conjoint.e, enfant, parent ou ami.e) et des personnes vivant en HLM, résidence ou coopérative d'habitation est égale.

Comme l'organisme dessert seulement des aînés.es en légère perte d'autonomie du quartier Villeray, aucun.e des bénéficiaires ne réside en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD).



La majorité des bénéficiaires réside dans le secteur postal du H2R, soit 119 personnes, celui du H2E regroupe 114 personnes et enfin, celui du H2P comporte 59 personnes bénéficiaires.

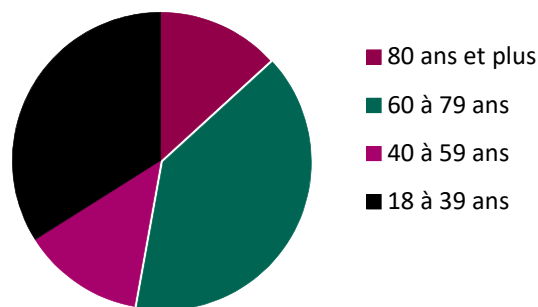
Bénévolat

Portrait des bénévoles de Vers Vous

En 2021-2022, il y a eu **39 personnes** disponibles pour s'impliquer bénévolement à Vers Vous.

Les bénévoles sont reconnu.es comme la composante essentielle de Vers Vous, tout comme ils et elles le sont pour le milieu communautaire. Les bénévoles de Vers Vous participent à l'amélioration de la qualité de vie de la population.

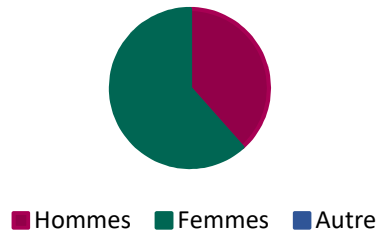
Répartition selon l'âge



À Vers Vous, l'âge médian des bénévoles est de 63 ans. Les bénévoles âgés.es entre 60 et 79 ans font partie du groupe d'âge le plus représenté.

69% des bénévoles de Vers Vous sont âgés.es de 60 ans et plus.

Répartition selon le genre



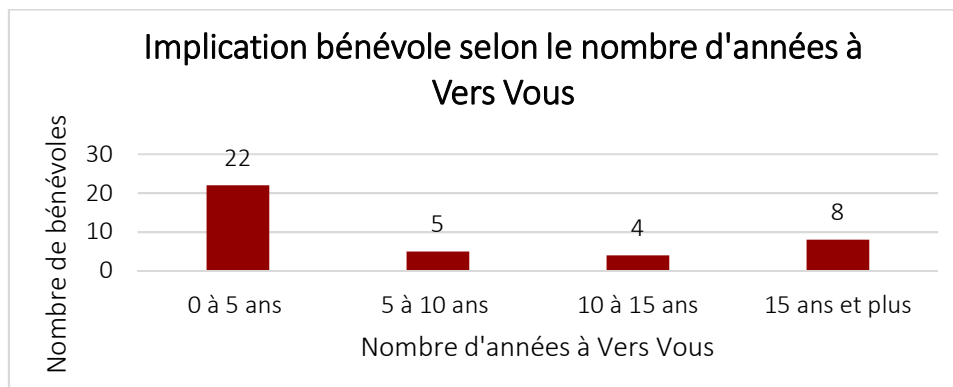
Les bénévoles de Vers Vous comptent 24 femmes et 15 hommes.

Les trois types d'implication bénévole

Au fil des années, un savoir s'est développé sur l'implication citoyenne en milieu communautaire. Trois types d'implications bénévoles sont décelables : le bénévolat à long terme, le bénévolat à court terme et le bénévolat ponctuel. Vers Vous est choyé d'avoir une base de bénévoles qui s'investissent à long terme, et ce, depuis sa création. Malgré la pandémie, cette base solide de bénévoles demeure. Le bénévolat à court et celui à long terme sont les formes les plus adaptées aux types de services offerts ainsi qu'aux réalités vécues par les personnes rejointes par ceux-ci.

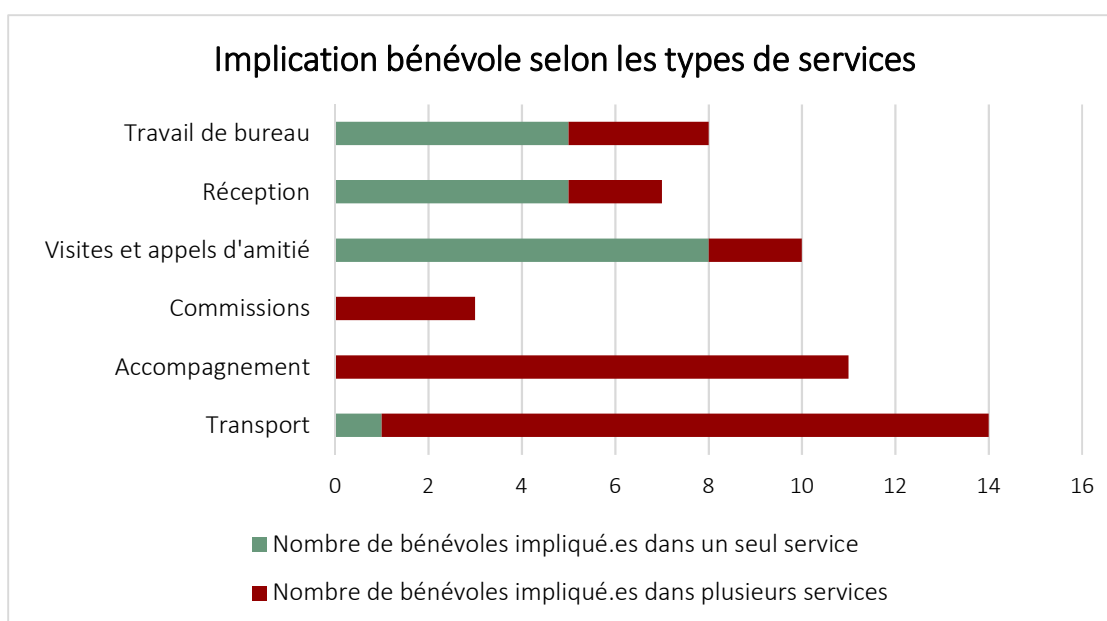
Implication bénévole selon le nombre d'années à Vers Vous

Vers Vous est privilégié d'avoir autant de bénévoles disponibles, dévoués.es et fidèles à sa mission. En effet, 44% des bénévoles en font partie depuis plus de cinq ans.



Implication bénévole selon les services offerts à Vers Vous

Afin de favoriser le bien-être des personnes désirant faire du bénévolat pour quelques semaines ou moins, Vers Vous privilégie une attitude d'ouverture et d'adaptation. Il importe que les citoyen.nes désirant donner de leur temps pour le bien-être des aînés.es de Villeray puissent le faire, et ce, peu importe leur emploi du temps. Les bénévoles sont libres de s'investir dans un ou plusieurs services.



En raison de la pandémie, certains services sont demeurés en arrêt une partie de l'année 2021-2022. À tout moment, l'équipe a suivi les recommandations de la Santé publique. Dès qu'il a été possible de reprendre certains services, comme les accompagnements médicaux et les visites d'amitié, ils ont été remis en action.

Les employé-es ont pris possession du bureau en septembre 2021. La fin du télétravail a ouvert la possibilité aux bénévoles à la réception de reprendre leur poste. Ce fut un grand bonheur de tous.tes se retrouver après plus d'un an et demi. La présence de bénévoles présents pour répondre aux demandes des personnes

usagers-ères des services est une grande richesse. À plusieurs reprises, ils et elles ont partagé leur joie d'être accueillis par les bénévoles lors de leur appel.

En 2021-2022, **39 bénévoles** se sont montrés solidaires à la mission de Vers Vous.

Toute l'équipe les remercie pour leur dévouement !

Liste des bénévoles 2021-2022

Danièle Berthiaume	Anne-Marie Gauthier	Nicole Monette
Suzanne Boisvert	Hélène Gauvin	Jacqueline Ngom
Gérard Bourgon	Véronica Gill	Mathieu Parent
Laurence Charpentier	Hélène Grenier	Solange Parent
Geneviève Côté	Valérie Hayes-Martel	Christophe Plante
André Croteau	Julien Hocine	Sophie Prévost
Micheline Cyr	Hassan Jamali	Magali Raymond-Saine
Anne-Marie D'Amour	Jean-Pierre Janelle	Gilbert Roy
Raymond Darlington	Denise Kemp	Rénald Roy
Jacques Dugal	Jean-Pierre Lamarche	Julie Théoret
Naya El Mokbel	Yves Landry	Fernand Tremblay
Diane Fiorito	Raymonde Lapierre	Flavie Trottier
Chloé Gagnon-Champigny	Pierre Léveillé	Nicole Voisin

L'équipe de Vers Vous

Le conseil d'administration

- Gérard Bourgon, président
- Raymond Darlington, vice-président
- Jean-Pierre Janelle, trésorier démissionnaire
- Julien Hocine, secrétaire
- Rénaud Roy, administrateur
- Nicole Voisin, administratrice et trésorière par intérim
- Anne-Marie Gauthier, administratrice et représentante de communauté

L'équipe permanente



De gauche à droite :

- ▶ Tommy Saravo, directeur
- ▶ Marie-Chantale Paul-Hus, coordonnatrice des services et des bénévoles
- ▶ Gabrielle Phaneuf, agente d'animation et de développement

Remerciements

Nous remercions Janie pour son apport à Vers Vous. Dès son arrivée en février 2019, Janie a su prendre sa place et améliorer certains procédés liés à son poste de responsable des services aux bénéficiaires. Son professionnalisme, sa rigueur et ses grandes aptitudes humaines ont fait d'elle une collègue mémorable et une intervenante sociale en or.

Durant ses 3 années à Vers Vous, elle a su créer des liens significatifs auprès des personnes utilisatrices des services, des bénévoles et des partenaires du milieu par son implication sur la Table de concertation des aîné-es de Villeray.

On lui souhaite bon succès dans ses futurs projets !



Figure 2 : Janie et un tiramisu, son dessert favoris



Figure 1 : Tommy, Nicole, Yves, Gérard et Micheline rassemblé-es pour souligner le départ de Janie.



Figure 3: Alexia Thibault, stagiaire en Techniques de travail social

Au printemps 2022, nous avons eu la chance d'accueillir une stagiaire en Techniques de travail social, Alexia Thibault. Le temps qu'elle a offert à l'organisme, près de 80 heures, a été d'une aide considérable. Sa présence a permis de débiter une ressentions des besoins auprès de usagers-ères des services bénévoles. Alexia s'est démarquée par sa grande capacité d'écoute et d'adaptation. Nous sommes convaincus qu'elle fera une excellente intervenante.

Nous lui souhaitons une bonne continuation !

Formations et enrichissement

Tout au long de l'année, Vers Vous a participé à des formations afin d'informer et de former ses bénévoles et ses employé.es.

- ▶ Mai 2021, webinaire présenté par Bénévoles Canada : *Bénévole et isolement social en temps de pandémie*;
- ▶ Septembre 2021, formation présentée par le Projet en gériatrie sociale : *Sentinelles*;
- ▶ Septembre 2021, conférence présentée par le centre RAANM : *Vieillesse et âgeisme*;
- ▶ Octobre 2021, webinaire présenté par le Département de sciences politiques de l'UQAM : *Que se passe-t-il aux premières lignes du soutien à domicile au Québec ?* ;
- ▶ Novembre 2021, formation présentée par le CABM et la Commission des droits et de la personne : *Recruter sans discriminer* ;
- ▶ Novembre 2021, formation Centre St-Pierre : *Rédaction d'une demande de financement*;
- ▶ Mars 2022, formation Centre St-Pierre : *Production du rapport d'activité*;
- ▶ Mars 2022, formation Employeur D pour service de paie.

Services aux aîné.es

Les services bénévoles de Vers Vous

Pour contribuer au bien-être, à l'autonomie et au maintien à domicile des aîné.es de Villeray, Vers Vous propose différents services bénévoles :

- ▶ **Le transport et l'accompagnement médical** des personnes depuis chez elles jusqu'à leur rendez-vous à l'hôpital, en clinique, au CLSC ou chez le médecin;
- ▶ **Le transport de socialisation** pour visiter des proches dans le quartier, se rendre à la banque ou chez le coiffeur, à l'épicerie, aller à une conférence ou un atelier, etc.;
- ▶ **L'accompagnement commission** de nos bénéficiaires dans le but de les rassurer et de les aider en marchant avec eux pour faire leurs courses ou les faire à leur place;
- ▶ **Les visites et appels d'amitié** pendant lesquels les bénévoles prennent de leur temps régulièrement pour visiter ou appeler un.e bénéficiaire à domicile et passer un moment convivial ensemble;
- ▶ **Les appels téléphoniques d'anniversaire** pour avoir une discussion chaleureuse avec les bénéficiaires et souligner leur anniversaire le jour même;
- ▶ **L'écoute active et le référencement vers les ressources disponibles** pour informer et aider les aîné.es et les proches aidant.es dans Villeray et à Montréal;
- ▶ **Le suivi administratif de nos bénéficiaires** par l'envoi de courriers d'information ou de renouvellement de cotisation, le travail de bureau, etc.

Une telle mission s’accomplit grâce à l’engagement remarquable des bénévoles de Vers Vous et au travail soutenu des employé.es. Selon leur disponibilité et avec beaucoup de générosité, les bénévoles forment la ressource essentielle de l’organisme. Ces bénévoles sont en contact direct avec les aîné.es et ont à cœur le bien-être et le respect de la personne qu’ils et elles accompagnent. Lorsqu’on leur demande les raisons de leur engagement, ils et elles indiquent prioritairement la volonté d’aider les autres, de s’investir dans la communauté, le plaisir d’être au contact d’autres personnes, la reconnaissance exprimée par les bénéficiaires ainsi que le fait de sortir de chez eux et de chez elles en ayant une occupation. Cet engagement est à souligner tout particulièrement en 2021-2022 en raison de la pandémie de la COVID-19. Malgré les circonstances, **Vers Vous a pu compter sur la présence de ses bénévoles, par leur implication ou leur mot de soutien, et accueillir de nouvelles personnes souhaitant s’engager auprès des aîné.es.** Par rapport aux autres organismes de transport-accompagnement, nous nous considérons très chanceux de ce constat qui est aussi le résultat d’un travail d’accueil chaleureux et d’attentions toute particulière portée aux bénévoles de Vers Vous depuis des années. Vers Vous ne fait pas de compromis sur la qualité de ses services. Un souci constant de respect et de dignité dans les rapports entre les bénévoles, les bénéficiaires et les employé.es anime l’organisme.

Depuis des années à l’écoute des bénéficiaires, des proches-aidant.es et de son équipe de bénévoles, Vers Vous a développé une grande expertise de la situation et un savoir-faire. L’organisme propose des services de qualité qui prennent en compte les besoins des bénéficiaires. De plus, dans un objectif d’amélioration continue, Vers Vous s’est investi dans le développement. Celui-ci a d’ores et déjà permis la consolidation des services actuels, le recrutement de plus de bénévoles, le renforcement des visites et appels d’amitié et le référencement vers les ressources appropriées.

Par cette démarche de développement, à poursuivre pour les prochaines années, Vers Vous vise à renforcer ses actions pour répondre à plus de besoins des aîné.es

du quartier. Il est à noter que depuis mars 2020, nous avons mis sur pause les visites d'amitié à la suite des recommandations de la Santé publique en lien avec la pandémie, mais nous prévoyons reprendre fidèlement ce service cet automne.

Services bénévoles aux bénéficiaires 2021-2022

Services	Rendu nombres	Rendu heures	Annulé nombres	Annulé heures	Total nombres	Total heures
Transports médicaux	989	3956	213	141	1 202	5 158
Accompagnements médicaux	43	172	19	13	62	185
Transports de socialisation	33	83	18	12	51	95
Commissions faites à la place des bénéficiaires	49	98			49	98
Travail à la réception ⁶	57	200			57	200
Visites d'amitié	68	204			68	204
Téléphones d'anniversaire	292	88			292	88
Téléphones d'amitié	319	96			319	96
Téléphones de sécurité	24	3			24	3
Total	1 874	4 900	250	166	2 124	6 127*

*Les 6 127 heures bénévoles faites en 2021-2022 représentent le travail de trois employé-es à temps plein et d'un-e à temps partiel.

⁶ En raison des règles de la Santé publique et du télétravail, aucun travail bénévole à la réception n'a pu être fait entre d'avril 2021 à septembre 2021.

Quelques chiffres sur les services aux bénéficiaires

En ce qui concerne les bénéficiaires, Vers Vous a rendu **1 874 services bénévoles divers à nos 292 personnes inscrites**, soit une moyenne d'environ **7,5 services par personne**.

En plus de cela, en 2021-2022, **319 appels d'écoute active auprès de personnes âgées isolées ou en détresse** ont été effectués, **soit un total de 96 heures d'écoute**.

La moyenne des appels d'écoute active est de 20 minutes. À cela s'ajoutent **94 appels de suivi auprès d'intervenant.es du milieu** pour parler des situations et des besoins précis des personnes âgées. À noter qu'en raison de la pandémie de la COVID-19 et ses impacts sur l'isolement social et la difficulté d'accès aux ressources, nous avons noté une importante hausse des appels d'ainé.es isolé.es ou en détresse.

De ce fait, il arrive fréquemment que des **personnes non bénéficiaires nous contactent** pour des services non offerts par l'organisme ou pour des services d'accompagnement-transport bien qu'elles ne soient pas résidentes du quartier Villeray. Dans ces cas-là, Vers Vous prend en charge l'intervention et procède à du référencement **vers d'autres ressources par les employés**. Voici les référencement principaux :

- **Lignes d'information ou d'aide** : 211 Centre de référence du grand Montréal, 811 Info-Santé / Info-Social, ligne d'information sur la COVID-19, 911 services d'urgence.
- **Lignes d'écoute ou soutien d'intervenant.es** : Tel-aînés, accueil psychosocial du CLSC, Centre des aînés de Villeray, Ligne Aide Abus Aînés, Suicide Action Montréal, Info-aidant, Écoute entraide, Carrefour populaire de St Michel, AQDR Saint Michel.
- **Aide à domicile** : CLSC Villeray, coopérative Novaide, CLSC de la Petite-Patrie, CLSC St-Michel, CLSC Parc-Extension et CLSC Montréal-Nord.

- **Accompagnement et transport** : Accès bénévolat, Transport adapté, PIMO, L'Entre-Gens, Tellement mieux à la maison, Carrefour populaire de St-Michel, Centre des bénévoles Ahuntsic-Sud, Entraide Ahuntsic-Nord, Les Accordailles, Chez nous de Mercier-Est, Afrique au féminin.
- **Aide alimentaire** : popote roulante du Patro Villeray, Centre des aînés de Villeray, épiceries du quartier, Comptoir alimentaire Villeray, Cuisines collectives Saint-Roch, Ressource Action-Alimentation de Parc-Extension, Afrique au féminin.
- **Logement, impôts ou déneigement** : Office municipal d'habitation de Montréal, Association des locataires de Villeray, Comité logement de la Petite-Patrie, clinique d'impôts Patro Villeray, Centre des aînés de Villeray, Coop des jeunes de Villeray.
- **Loisirs et liens sociaux** : Centre des aînés de Villeray, Les Petits Frères, la Maison des Grands-Parents de Villeray.

Les anniversaires des nonagénaires

Les aîné.es âgé.es de 90 ans et plus représentent actuellement 11 % des bénéficiaires de Vers Vous. Compte tenu de leur âge avancé, la capacité à se déplacer diminue ; il en est de même pour le réseau de proches. Pour contribuer à leur bien-être et lutter contre leur isolement, l'équipe de Vers Vous a donc décidé d'investir temps et moyens pour les célébrer au moins une fois par an. Depuis plus de 10 ans, leur anniversaire est souligné par une attention (carte, appel le jour même, visite d'amitié à domicile) organisée par un.e bénévole.

Ces petites attentions peuvent illuminer les anniversaires des personnes aînées qui, autrement, pourraient être seules. **En 2021-2022, 52 bénéficiaires ont reçu une carte de vœux et/ou un appel le jour de leur anniversaire.**

Un merci tout spécial à notre bénévole Monsieur Christophe Plante qui coordonne l'envoi des cartes d'anniversaire chaque année.

Autres activités bénévoles 2021-2022

Activités	Activités nombre	Personnes nombre	Temps heures
Réunions du CA	6	47*	94
Comité d'embauche	1	3	3
Représentations à des comités	38	1	114
Activités bénévoles ⁷	3	55	148
Réunions d'équipe ⁸	1	5	10
Réunion pour la planification stratégique	2	14	28
Envois postaux aux aîné.es	4	416	51
Conférences, ateliers, tournées ⁹	/	/	/
Total	55	500	462

*Le C.A. compte sept administrateurs-trices. Ce nombre indique le nombre total de présences aux réunions.

Ensemble des activités

Activités et services (nombre)	2 179
Bénévolat (heures)	6 589
Bénévoles (nombre)	43

⁷ Voir dans vie associative.

⁸ En raison de la pandémie, une seule réunion d'équipe a pu avoir lieu avec les bénévoles au transport.

⁹En raison de la pandémie, aucune activité pour les citoyen.nes n'a pu être organisée.

Vie associative

Malgré la poursuite de la situation pandémique avec des aléas tout au long de 2021-2022, Vers Vous a tout de même souligné l'implication bénévole. Voici les activités qui ont eu lieu en 2021-2022 :

Activités de reconnaissance pour les bénévoles

La priorité à Vers Vous est, et sera toujours, de souligner, d'honorer et de reconnaître le dévouement et l'implication de ses bénévoles. En 2021-2022, cette reconnaissance s'est matérialisée de la façon suivante :

Décembre 2021

Des dîners au restaurant et des cadeaux offerts aux bénévoles pour les Fêtes

Au mois de décembre, nous avons invité sept bénévoles du conseil d'administration ainsi que l'équipe de travail au restaurant pour remercier ces derniers de leur implication au sein du conseil.



Figure 4: Les membres du conseil d'administration et les employé-es réunis pour célébrer l'approche du temps des Fêtes



Figure 5: Gérard, Yves, Nicole, Tommy, Raymond et Jean-Pierre réunis pour la réunion des bénévoles au service de transport

Toujours au mois de décembre, nous avons repris la même formule avec nos bénévoles à l'accueil qui étaient au nombre de quatre.



Figure 6: Marie-Chantale, Nicole, Janie, Micheline, Diane, Denise et Tommy réunis pour le dîner des Fêtes des bénévoles à la réception

De plus, l'ensemble des bénévoles ont reçu soit une carte cadeau ou un panier cadeau qui leur a été remis suite à une invitation dans nos locaux pour venir chercher le cadeau, voir nos nouveaux locaux et les remercier de vive voix pour leur implication et dévouement.



Figure 7 : L'ensemble des cadeaux offerts aux bénévoles

Développement et production d'une planification stratégique quinquennale

Octobre et novembre 2021

Les rencontres de planification

En octobre et en novembre, 14 bénévoles, la permanence et la direction se sont rencontrés à deux reprises pour réfléchir sur la vision, les valeurs et la mission de Vers Vous. Ces deux rencontres ont été très stimulantes. Il en est ressorti quelques constats, notamment le besoin de changement et de renouveau. Avec cette démarche, Vers Vous est venu réaffirmer son désir d'innover face aux besoins existants. De plus, les rencontres stratégiques étaient des moments propices pour réfléchir en groupe à ce qui souhaite être maintenu et ce qui souhaite être révisé au

sein de l'organisme. En somme, à la suite de ces réflexions, six grandes orientations guideront les objectifs et les actions de Vers Vous pour les cinq prochaines années.

Ces six orientations sont :

1. L'adaptation des services aux besoins des ainé.es en constante évolution ;
2. Le recrutement et la fidélisation des bénévoles ;
3. Le renforcement de la structure interne et des outils de gouvernance ;
4. La nécessité de mieux communiquer la mission de Vers Vous, son offre de service et ses opportunités de bénévolat dans la communauté ;
5. La réactivation, le maintien et le développement des liens sociaux pour briser l'isolement des ainé.es de Villeray;
6. Le positionnement de Vers Vous comme contributeur à la communauté et acteur prioritaire dans la réponse à apporter aux besoins des ainé.es de Villeray.

Afin d'assurer un déroulement fluide, efficace et organisé de ces grandes orientations à travers les années, le conseil a élaboré un plan annuel avec des objectifs à court terme, en phase avec la planification stratégique. En 2022-2023, l'organisme va concerter ses actions sur les quatre objectifs annuels suivants :

1. Création d'outils de gouvernance et mise sur pied d'un comité de travail;
2. Sondage au sujet des besoins de nos bénéficiaires et recrutement actif de nouveaux bénévoles pour tous les services;
3. Redémarrage de la vie associative et des activités;
4. Bonification de nos instruments et de nos procédures de communication.

Nous tenons à souligner la participation de nos bénévoles à cette démarche stratégique. Leurs réflexions et leur savoir expérientiel ont alimenté et enrichi le processus afin d'aboutir à une planification stratégique en phase avec les capacités et les priorités de l'organisme. Nous sommes confiant.es de pouvoir dévoiler des résultats concluants et positifs lors de l'assemble générale 2022-2023.

Assemblée générale annuelle

AGA juin 2021

Le 17 juin 2021, 15 membres ont participé à l'assemblée générale annuelle. Lors de l'assemblée, une présentation a été faite du rapport d'activités 2020-2021, des états financiers pour l'exercice 2020-2021 et une mise à jour sur la situation à Vers Vous. Les bénévoles présent.es se sont montré.es compréhensif.ves et engagé.es.

Concertation et collaboration avec le milieu

En 2021-2022, nous nous sommes aussi impliqués en concertation avec nos partenaires dans Villeray. Voici quelques faits saillants :

CONCERTATION LOCALE DES AÎNÉS DE VILLERAY (C-LAVI)

La Concertation locale des Aînés de Villeray (C-LAVi) réunit une douzaine d'organismes, d'institutions et d'élus.es agissant pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées du quartier Villeray. Janie Morice était la porte-parole de Vers Vous. Elle sera remplacée par Gabrielle Phaneuf comme représentante en 2022-2023.

LA JOURNÉE DES AÎNÉS DE VILLERAY D'OCTOBRE 2021

Pour sa 14e édition, la Concertation locale des Aînés de Villeray (C-LAVi) a adapté ses rencontres et ses façons de faire au contexte de confinement.

Par exemple, pour maintenir une activité rassembleuse et agréable pour les personnes âgées sans organiser un grand événement, l'idée de la distribution des sacs cadeaux a été reprise en 2021-2022. L'objectif étant d'offrir aux aîné.es un moment de bonheur et d'être présent pour eux, cette initiative a été un franc succès et a été beaucoup appréciée par les personnes âgées du quartier.



Figure 8: Janie et les membres de CLAVI réunies pour la confection des paquets cadeaux.

LA CDC SOLIDARITÉ VILLERAY

Tout au long de 2021-2022, nous avons continué d'assurer une présence au sein de la CDC avec les partenaires associatifs et nous avons officiellement renouvelé notre membership au sein de la CDC Solidarité Villeray. Marie-Chantale Paul-Hus agira comme représentante pour Vers Vous en 2022-2023.

COMACO

Nous continuons à être présents aux rencontres du regroupement de la Coalition pour le maintien dans la communauté. Nous assistons aux déjeuners des directions et partageons, avec les partenaires communautaires présents, nos expériences terrain sur les sujets reliés aux personnes âgées et la santé et services sociaux.

ADHÉSION À LA RIOCM ET LA FONDATION ÉMERGENCE

Il est à noter qu'en 2021-2022, Vers Vous a procédé à son adhésion au Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal ainsi qu'à la Fondation Émergence qui assure la défense des droits des personnes âgées LGBTQ2S+. C'est important pour la mission de Vers Vous de toujours travailler en partenariat avec les forces locales et de forger des alliances structurantes avec les organismes porteurs de valeurs similaires aux nôtres.

REPRÉSENTATIONS ET VISIBILITÉ

Vers Vous participe à la vie communautaire avec des représentant.es de l'organisme qui agissent à titre de membres aux regroupements suivants :

- ▶ Bénévolat en mouvement (VOTM)
- ▶ Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- ▶ Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
- ▶ Concertation locale des Aînés de Villeray (C-LAVI)
- ▶ Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAIM)
- ▶ CDC Solidarité Villeray
- ▶ RIOCM
- ▶ Fondation Émergence

Les activités de Vers Vous en fonction des années

Activités (nombre)	2014 - 2015	2015 - 2016	2016 - 2017	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020	2020- 2021	2021- 2022
Transports médicaux	1 683	1 751	1 501	1 329	1 248	1 236	526	1 202
Accompagnements médicaux	395	583	341	186	214	160	14	62
Transports de socialisation	113	205	83	97	160	98	67	51
Accompagnements aux commissions et Commissions à la place de la personne bénéficiaire	17	26	11	10	16	54	44	49
Visites d'amitié	76	105	78	120	132	204	25	68
Téléphones d'anniversaires	312	300	342	178	348	300	200	292
Téléphones pour Noël	345	300	342	285	287	300	598*	0
Téléphones d'amitié ou de sécurité	145	301	246	64	48	92	1 432	343
Conférences, ateliers, événements bénévoles, envois postaux (nombre de participant.es)	528	644	647	1 002	1 285	644	500	490

*Téléphones d'information sur la COVID-19

Mot de la fin

Comme vous pouvez le constater à travers notre rapport d'activités, nous avons connu une grande demande de la part de nos bénéficiaires pour des déplacements médicaux. Grâce à la subvention reçue par Centraide de 5000 dollars, nous avons pu compenser la diminution du transport fait par les bénévoles en remboursant les déplacements en taxi. Sans cette offre pour nos bénéficiaires, ceux-ci auraient difficilement pu se rendre ou trouver un moyen leur permettant de se rendre à leurs rendez-vous médicaux.

Bien que nous ayons présentement 39 bénévoles inscrit-es à Vers Vous, ce nombre de bénévoles demeure nettement insuffisant pour répondre à l'ensemble des services que nous offrons aux 65 ans et plus à Villeray. Avec la pandémie qui sévit depuis les deux dernières années, les besoins de nos bénéficiaires se sont exacerbés. C'est pourquoi, dans les semaines et mois à venir, nous allons porter nos efforts sur la promotion, le recrutement et la vie associative de Vers Vous. Avec la venue de notre nouvelle agente d'animation et de développement, nous allons prioriser toutes les actions qui iront dans le sens d'améliorer et de bonifier l'offre de services bénévoles pour assurer une qualité des services aux bénéficiaires desservis et s'assurer de ne pas épuiser certains de nos bénévoles qui sont parfois sursollicités.

Si nous voulons demeurer crédibles, il nous faudra tenter de trouver des solutions par différentes actions. Que ce soit le recrutement, les collaborations avec les partenaires ou autres, nous voulons nous donner tous les moyens nécessaires pour continuer à offrir des services qui répondent aux besoins sur le terrain.

En terminant, Vers Vous tient à souligner l'implication de ses bénévoles et la qualité de cette implication sans lesquelles notre mission serait impossible.

Merci à vous et on continue !

Partenaires

Les membres du conseil d'administration, les employé.es et les bénévoles remercient les organismes, les partenaires, les collaborateur.trices et les fidèles allié.es de Vers Vous.

Le **ministère de la Santé et des Services sociaux** pour le financement majeur provenant du Programme SOC (soutien aux organismes communautaires).

La **Caisse Desjardins du Centre-Nord de Montréal et celle du Cœur-de-l'Île de Montréal** pour la généreuse contribution à Vers Vous depuis des années.

La **Fondation Marcelle et Jean Coutu** pour la grande contribution au transport médical depuis des années.

Le **Bureau du député de Laurier-Dorion** pour la présence et le soutien à l'action communautaire bénévole.

La **Ville de Montréal et l'Arrondissement Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension** pour la reconnaissance et pour les appuis financiers.

Le **CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal** et les collaborateurs.trices du milieu de la santé pour leur soutien.

Centraide du Grand Montréal pour la contribution du fond d'urgence qui a permis, entre autres, d'assurer le transport médical par taxi en début de pandémie lorsque ce n'était plus possible avec les bénévoles aux transports.

Le **Patro Villeray** pour sa flexibilité, son espace disponible, la qualité des rapports humains et l'entraide.



Le **Centre des aînés de Villeray** pour sa fidèle collaboration en tout temps.

Le **Bureau du très honorable Justin Trudeau**, député de Papineau, pour le soutien aux activités offertes aux personnes aînées.



Le très hon. Justin Trudeau
Papineau

1100 Crémazie Est, suite 220
Montréal, Québec H2P 2X2
Téléphone : (514) 277-6020





Du lundi au vendredi de 9 h à 16 h

7355, avenue Christophe-Colomb

Local 1-100

Montréal, Québec H2R 2S5

Téléphone : 514 277-2469

www.versvous.org

aines@versvous.org

Vers Vous est un organisme à but non lucratif reconnu par la Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension et par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.