

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023



Services Bénévoles  
aux Aînés  
de Ville-Émard/St-Paul

# Table des matières

À PROPOS DE NOUS .....	4
NOTRE HISTOIRE .....	4
NOTRE MISSION .....	4
NOS MEMBRES .....	5
NOTRE CLIENTÈLE ET NOTRE TERRITOIRE DESSERVI.....	5
NOS VALEURS .....	6
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SON FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE .....	7
TENUE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE.....	7
QUELQUES STATISTIQUES .....	8
L'ÉQUIPE À LA PERMANENCE .....	9
L'ORGANIGRAMME DE L'ORGANISME .....	10
RENCONTRES ET FORMATIONS .....	10
CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ.....	11
NOS BÉNÉVOLES.....	11
PROFIL DE NOS BÉNÉVOLES .....	12
PROFIL DE NOS BÉNÉFICIAIRES .....	13
DÉMOGRAPHIE ET ENJEUX DU QUARTIER .....	14
NOS SERVICES .....	14
PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT .....	15
PROGRAMME DE SOUTIEN À L'AÎNÉ.E.....	17
APPELS RÉCONFORTANTS .....	17
VISITES D'AMITIÉ.....	17
LIVRAISON DE PANIERS DE DÉPANNAGE ALIMENTAIRE.....	18
INFORMATIONS, RÉFÉRENCIEMENT, CLINIQUES D'IMPÔTS .....	18
PROGRAMME RADAR .....	19
PRÉSENTATION.....	19
PRINCIPAUX THÈMES DE RÉFÉRENCIEMENTS .....	19
COMMENT FONCTIONNE LE RÉFÉRENCIEMENT? .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
QUELQUES IMPLICATIONS DE RADAR ST-PAUL/ÉMARD.....	21
VIE ASSOCIATIVE ET ENGAGEMENTS DANS LE MILIEU .....	22
ACTIVITÉS ET VIE ASSOCIATIVE .....	22
ACTIVITÉS DE PROMOTION ET D'INFORMATIONS.....	24
PARTICIPATION AUX COMITÉS ET AUX TABLES DE CONCERTATION .....	25
CONTRIBUTION DES PARTENAIRES.....	27

# Mot du président et de la directrice



Jean-Claude Duclos  
Président

En tant que président, je suis ravi de vous présenter notre rapport d'activités 2022-2023. Nous sommes inspirés par la capacité des aînés à nous guider avec leur expérience et leur savoir et nous travaillons ensemble pour promouvoir et protéger leur bien-être. Encore cette année, nous avons saisi chaque occasion de renforcer nos liens communautaires et de renouveler notre engagement envers notre mission, avec le soutien continu et l'engagement de nos membres, bénévoles et équipe de permanence.

Nous avons accompli de grandes choses cette année, notamment en offrant toujours les meilleurs services pour répondre aux besoins des membres de notre communauté aînée.

Nous sommes également demeurés à l'affût de nouvelles idées afin de répondre davantage aux besoins grandissant de cette catégorie de citoyens, qui méritent notre sollicitude. Nous continuerons à travailler fort pour améliorer la qualité de vie de tous les aînés dans notre communauté, en collaboration avec nos partenaires et gouvernements. Nous devons continuer à sensibiliser davantage la population aux enjeux qui touchent les aînés, notamment la maltraitance, l'isolement social et les problèmes de santé. Nous sommes fiers de notre travail jusqu'à présent, mais il reste encore beaucoup à faire pour aider tous les aînés à vieillir en bonne santé et en sécurité dans notre communauté.



Geneviève Desrochers  
Directrice générale

L'année 2022-2023 a été une année de consolidation, de rayonnement et de poursuite de notre développement. En effet, l'année a débuté avec la finalisation du tout nouveau plan stratégique triennal, visant l'intégration définitive du projet RADAR en tant que programme au sein de notre structure organisationnelle.

L'équipe de la permanence et des bénévoles a déployé de nombreux efforts à soutenir les aînés au quotidien, afin de limiter les effets découlant de la pandémie. Ceux-ci entraînent le déconditionnement et isolent, encore à ce jour, plusieurs aînés. L'intégration du programme RADAR est donc une excellente nouvelle puisqu'il vient solidifier le filet social de sécurité, déjà en place, en poursuivant le repérage et le référencement vers les ressources appropriées des personnes aînées vulnérables ou à risque de vulnérabilité.

Cette année, SBA s'était donné comme priorités l'arrimage de ses procédures et programmes en plus de travailler à la pérennité de ses financements ainsi qu'au développement d'outils de gouvernance essentiels. L'organise a donc profité de cette réforme pour revoir également son identité visuelle, à l'image de ses valeurs et de sa mission. Avant de vous laisser prendre connaissance de nos accomplissements, nous tenions à remercier tout particulièrement notre équipe de la permanence ainsi que nos précieux bénévoles. Leur contribution inestimable, de même que celle de nos partenaires financiers, nous permettent d'accomplir quotidiennement notre mission.

Bonne lecture!

# À propos de nous...

## Notre histoire

Il était une fois, un quartier, Ville-Émard/Côte St-Paul, où il y avait une population vieillissante et pratiquement sans recours. C'est ainsi qu'en janvier 1973 est né le « Service d'entraide Familiale », qui se voulait une réponse aux besoins de différentes catégories de personnes du secteur.

En 1980, un volet destiné aux personnes âgées avec une offre de services bénévoles a été ajouté.

Existant depuis plus de 40 ans, la ressource fut incorporée en 1984 sous la dénomination « Entraide St-Jean-de-Matha » et a changé de nom, en 1996, pour devenir « Services Bénévoles aux Aînés de Ville-Émard/ St-Paul » (SBA).

Un nouveau conseil d'administration et une relève à la direction sont nommés en 2016 et 2017. L'organisme procède alors au déménagement de ses services dans de nouveaux locaux, assurant ainsi la pérennité de l'organisme ainsi que le renouvellement de l'équipe de la permanence et des bénévoles.

## Notre mission

Contribuer à maintenir, le plus longtemps possible, les personnes âgées de 65 ans et plus en perte d'autonomie dans leur milieu naturel de vie.



Elle se traduit par les objectifs suivants :

- 1** Briser l'isolement des aînés les plus vulnérables;
- 2** Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des aînés;
- 3** Développer un réseau d'assistance bénévole et d'entraide communautaire.

Notre vision :

Être un acteur sociocommunautaire accessible et de premier plan à Ville-Émard/Saint-Paul :

- Connu des aînés (faire partie du corridor des services aux aînés);
- Reconnu par le milieu (impliqué dans la communauté).

## Nos membres

SBA représente aujourd'hui une communauté de 327 membres, soit une augmentation de 39 personnes depuis le 31 mars 2022 (288 membres), se répertoriant dans trois catégories, toutes ayant le droit de parole et de vote, d'information ainsi que de siège au CA et sur les comités.

Les trois catégories sont les suivantes :

### Membres bénévoles

Toute personne appuyant la mission, se conformant aux normes d'admission établies par voie de résolution par les membres du conseil d'administration, et inscrite comme bénévole auprès de l'organisme.

### Membres bénéficiaires

Toute personne appuyant la mission, se conformant aux normes d'admission établies par voie de résolution par les membres du CA, et inscrite comme bénéficiaire auprès de l'organisme.

### Membres de la communauté

Toute personne appuyant la mission, voulant travailler à la poursuite des objectifs de l'organisme, qui ne peut appartenir à la catégorie des membres à titre de bénévoles ou bénéficiaires, se conformant aux normes d'admission établies par voie de résolution par les membres du conseil d'administration, et inscrite auprès de l'organisme.

 39 membres,  
toutes catégories  
confondues.

## Notre clientèle et notre territoire desservi

Pour bénéficier de nos services, la clientèle doit s'inscrire comme membre bénéficiaire de l'organisme et respecter les conditions suivantes :

- Partager la mission et les objectifs de la corporation;
- Déposer une demande écrite ou verbale à la permanence ou compléter le formulaire de demande d'adhésion adopté par le CA;
- Résider à Ville-Émard/Côte St-Paul;
- Vivre à domicile (les établissements publics sont exclus);
- Être âgée de 65 ans et plus ou entre 50 et 64 ans et évaluée au cas par cas sur référence d'un professionnel de la santé;
- Parler français ou anglais (ou avoir un interprète);
- D'autres critères d'admissibilité peuvent s'appliquer selon les services.



## Nos valeurs

Depuis la fondation de notre organisme, la personne dans sa globalité est au cœur de notre raison d'être, de notre idéal et de nos actions. Ces actions reposent sur des valeurs communes qui sont intrinsèques à notre mission et à l'atteinte de nos objectifs.

Ces valeurs servent de guide à notre intervention quotidienne et constituent de solides balises dans la prise de décisions. Elles sont aussi un point de repère pour notre équipe, nos bénévoles et tous ceux et celles qui font partie de notre réseau.



### Respect

Accepter et reconnaître la personne telle qu'elle est, quel que soit son sexe, son statut social, son origine et/ou sa condition physique ou mentale, en tenant compte de ses besoins, de ses valeurs, de ses capacités et de son rythme.



### Ouverture

Respecter, accepter toutes les différences et ne pas porter de jugement. Bénéficiaires et bénévoles: chaque personne est unique.



### Entraide

Favoriser l'interdépendance, la collaboration avec les proches, la concertation avec le milieu, s'impliquer, faire la promotion de nos services et favoriser l'échange.



### Équité

Faire preuve d'objectivité, être juste dans nos décisions de gestion et d'accessibilité à nos services.



### Authenticité

Être chaleureux, empathique, à l'écoute, cohérent, transparent et soi-même.

# Le conseil d'administration et son fonctionnement démocratique



Jean-Claude Duclos  
Président (communauté)



Jean-Gilbert Brais  
Vice-président  
(communauté)



Laurence Mercier-Giguère  
Secrétaire (secteur privé)



Francesco Falsetti  
Administrateur  
(communauté)



Ginette Deschênes  
Trésorière : avril à sept. 22  
(communauté)



Serge Aubuchon  
Trésorier : mars 23 à ce jour  
(communauté)



Lyne Duclos  
Personne ressource,  
en soutien au C.A.  
(communauté)

*\* Entre parenthèses : les provenances des membres du conseil d'administration*

## Tenue de l'Assemblée générale

Dans un souci de fonctionnement démocratique, une assemblée générale annuelle a été tenue en date du 29 juin 2022, via la plateforme Zoom, par visioconférence ainsi que par téléphone. Malgré le défi technologique pour certains, nous avons pu compter sur la présence de 11 personnes, dont 9 ayant le droit de vote. Afin d'encourager la participation, un soutien technologique était offert à tous.



## Comité ad hoc du C.A.

Cette année, le conseil d'administration a formé un nouveau comité ad hoc, soit le comité de travail sur la planification stratégique, pour mener à bien ses travaux de développement organisationnel.

### Comité de travail sur la planification stratégique

Le comité ad hoc a été mis sur pied en tout début d'année, afin de travailler activement à la finalisation du plan stratégique triennal, réalisé avec l'accompagnement de Mme Claire Ouellette, une ressource externe certifiée en management et deux membres de la permanence, Geneviève Desrochers, directrice générale et Karine Montbleau, chargée de projet RADAR. L'objectif du comité était de s'approprier le plan triennal ainsi que de finaliser les cibles et les indicateurs. À cet effet, deux rencontres ont été réalisées avec Laurence Mercier-Giguère, comme représentante du conseil d'administration.

## Quelques statistiques

# 7

séances régulières du C.A.

- Le 4 mai 2022
- Le 15 juin 2022
- Le 29 juin 2022
- Le 6 septembre 2022
- Le 25 octobre 2022
- Le 24 janvier 2023
- Le 23 mars 2023

# 2

rencontres des comités

# 550

heures de bénévolat par les administrateurs.

Les tâches réalisées comprennent :

- Rencontres du Conseil d'administration et des comités ad hoc (préparation, rédaction de comptes rendus, suivis, etc.)
- Représentation de l'organisme lors de diverses rencontres, de comités de concertation (locale, du Sud-Ouest), auprès des élus, etc.
- Représentation lors d'activités organisées par les partenaires pour les aînés (Zoom aînés, Marche santé, balconnades, etc.).
- Entretien du véhicule de l'organisme servant à effectuer des transports-accompagnement.



# L'équipe à la permanence



Geneviève Desrochers  
Directrice générale

Cette année, l'équipe de la permanence a déployé de nombreux efforts pour continuer d'offrir des services de qualité, qui répondent réellement aux besoins exprimés par les aîné.e.s de sa communauté,

Effectivement, tel que nous l'avions anticipé, notre clientèle est grandissante et leurs besoins, multiples, le sont tout autant. Il était donc primordial pour notre équipe de poursuivre le recrutement, en continu, de bénévoles et de citoyens qui partagent notre mission et qui souhaitent se rallier à notre communauté bienveillante.



Abel Sodonon  
Coordonnateur des services

L'équipe et la direction a porté différents dossiers, dont celui de la finalisation du plan stratégique triennal, la refonte de l'identité visuelle et du site web, de même que l'actualisation des outils et des procédures de gestion.

Avec le déconfinement graduel suite à la pandémie de COVID-19, l'équipe avait également le souhait de relancer, dès que possible, les activités de groupe, en présentiel, pour raviver le sentiment d'appartenance de chacun.e à sa communauté. C'est donc avec grand plaisir que nous avons pu organiser des retrouvailles en personne, avec nos bénévoles de même qu'avec nos membres bénéficiaires des services. Le service d'épicerie de groupe a également repris, au grand bonheur de ceux et celles qui saisissent ces occasions pour échanger, créer des liens d'amitié et briser leur isolement.



Karine Montbleau  
Chargée de projet RADAR

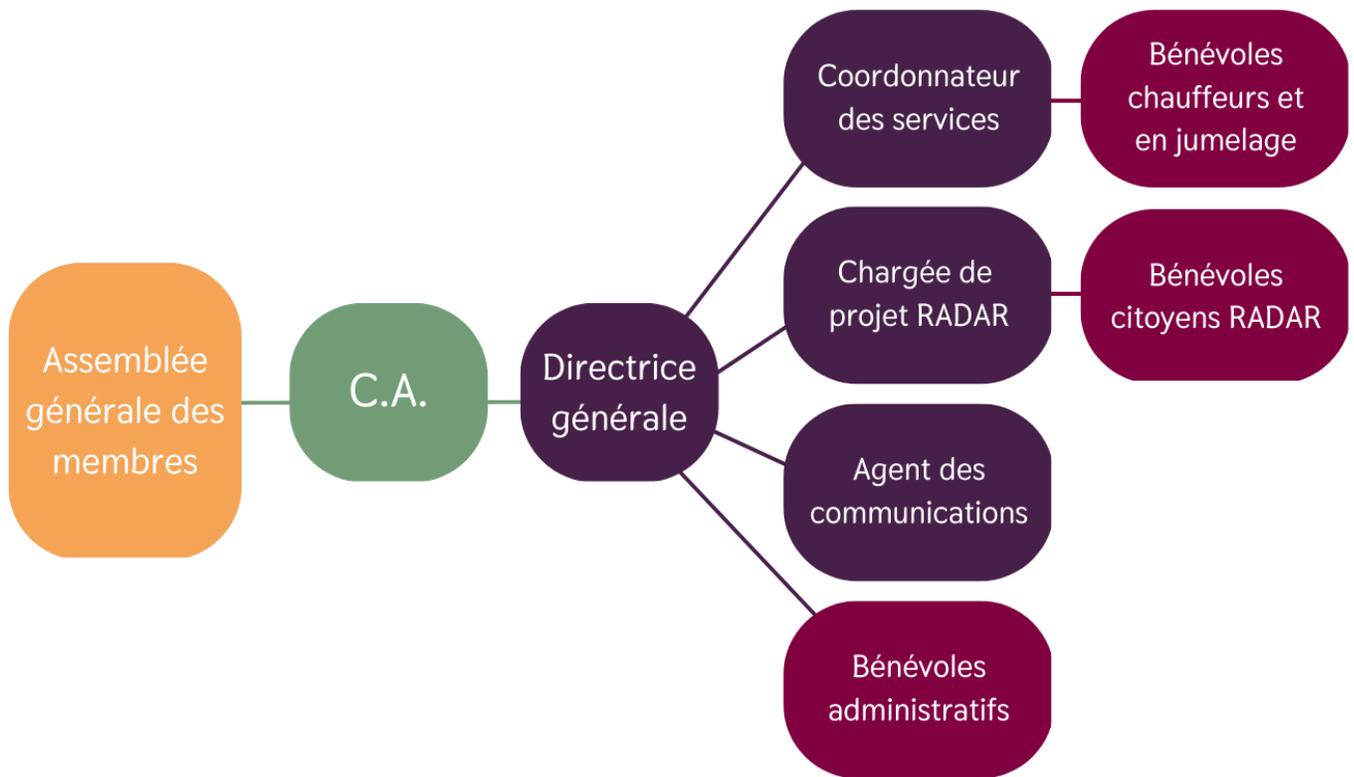
Cette année marquait également la fin du développement du projet RADAR, financé par Mission inclusion et surtout, de l'intégration officielle de RADAR Saint-Paul/Émard, une communauté bienveillante composée de citoyens et de partenaires du milieu, pour repérer, accompagner et répondre aux besoins des aînés du quartier, en tant que programme au sein de la structure de SBA. Un financement obtenu au PAAQ (Programme Action Aînés du Québec) a d'ailleurs permis de pérenniser le poste de chargée de projet pour une année supplémentaire.



Mustapha Fakhridin  
Agent des communications

Enfin, le contrat de notre agent des communications est arrivé à son terme en cours d'année, mais nous sommes très reconnaissant.e.s du support administratif, communicationnel et de la représentation dont nous avons pu bénéficier grâce à son soutien.

## L'organigramme de l'organisme



## Rencontres et formations

Avec l'essoufflement graduel de la pandémie mondiale de COVID-19, l'offre de formations et de rencontres destinées à l'équipe de la permanence et aux bénévoles s'est bonifiée. Tout au long de l'année, l'équipe a participé à différentes formations virtuelles ou présentiels, offertes par le milieu :

- SBA à la formation du RIOCM : *PSOC 101*
- SBA à la formation du RIOCM : *Rédaction d'une demande de subvention*
- SBA à la formation du RIOCM : *Assurances collectives pour les organismes*
- SBA à la formation d'ESPACE OBNL : *L'Art d'être gestionnaire d'OBNL*
- SBA à la formation d'ESPACE OBNL : *La gestion des risques en OBNL*
- SBA à la session d'informations de Service Canada : *Projet Servir tous les Canadiens*
- SBA à la présentation du CCSMTL : *Diagnostic territorial des enjeux de santé public*
- SBA à la présentation du RUTA MTL : *Transport adapté*
- RADAR à la formation de COMACO : *Obtenir le consentement de l'aîné*
- RADAR à la formation du Barreau de Montréal : *Droits des personnes âgées*

# Contribution de la communauté

## Nos bénévoles

Depuis le tout début, les bénévoles constituent une ressource indispensable à SBA, chacun apportant, à leur manière, un apport inestimable auprès des personnes âgées. Grâce à tous nos bénévoles, nous réussissons à accomplir notre mission et ensemble, nous favorisons le maintien à domicile de nos aînés en perte d'autonomie légère à modérée, désirant vivre à domicile le plus longtemps possible.

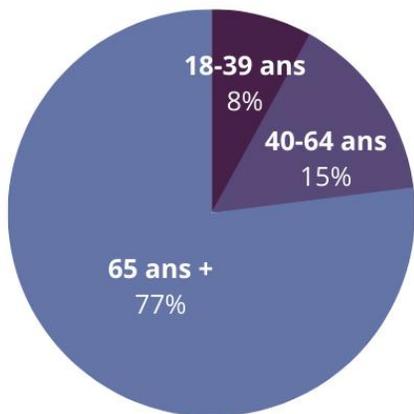
Les actions de nos bénévoles, empreintes de générosité, de don de soi et d'empathie, se concrétisent lors des visites d'amitié, d'appels réconfortants, d'accompagnements pour les rendez-vous médicaux, de travail de bureau, de participation à la tenue de kiosque et bien d'autres petits gestes qui font la différence dans la vie de nos aînés. Nous sommes à même de constater le plaisir et l'importance pour nos bénévoles de participer socialement et d'aider les gens de leur communauté, tout en restant impliqués et actifs.



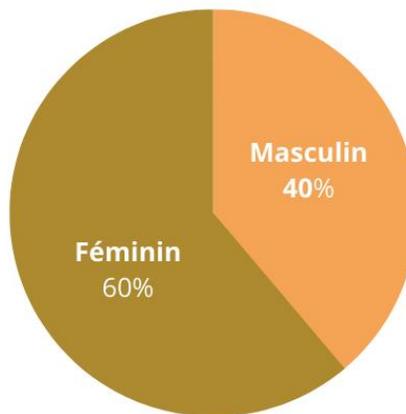
Nos services, offerts majoritairement par nos bénévoles, permettent chaque jour de briser l'isolement, ainsi que d'aider les familles souvent éloignées et ne pouvant être présentes comme elles le voudraient pour accompagner leurs proches.

Nous sommes très fiers de leurs accomplissements quotidiens qui font la différence dans la vie de nos aînés. La richesse de notre équipe de bénévoles est d'ailleurs démontrée par une grande diversité des profils : travailleurs et retraités ainsi que femmes et hommes de toutes catégories d'âge. Chacun s'investit dans les limites de ses capacités, de ses disponibilités et selon les compétences dont il souhaite nous faire profiter de façon directe ou indirecte.

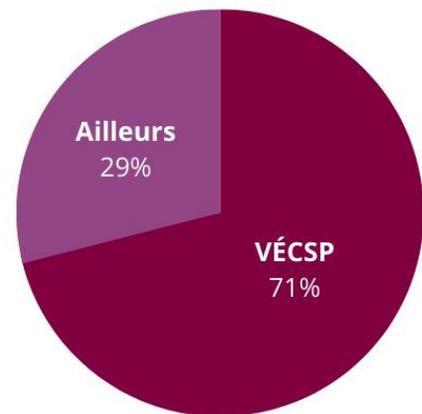
## Profil de nos bénévoles



Une belle diversité qualifie notre équipe de 52 bénévoles engagés, même si plus du quart a 65 ans ou plus.



31 femmes et 21 hommes qui s'impliquent au quotidien et font la différence auprès de nos aînés!



Une majorité des bénévoles résident toujours dans le quartier de VÉSP, bien que de plus en plus arrivent de l'extérieur.

### Quelques postes occupés par nos bénévoles :

- Chauffeur/accompagnateur pour les rendez-vous médicaux, les courses et la vaccination;
- Chauffeur/accompagnateur pour les épiceries de groupe;
- Assistance pour les rendez-vous médicaux en milieu hospitalier;
- Assistance pour les services en clinique;
- Assistance pour les courses;
- Assistance pour la vaccination;
- Visites d'amitié et appels téléphoniques;
- Soutien administratif à nos bureaux;
- Aide à la logistique d'événements
- Citoyens RADAR (appels d'écoute/de filet social de sécurité, repérage, porte-à-porte, etc.)

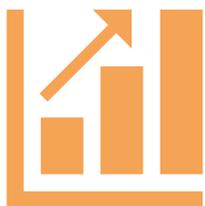
« Accompagner quelqu'un, c'est ne se placer ni devant, ni derrière, ni à la place. C'est d'être à côté. »

- Joseph Templier

## Profil de nos bénéficiaires

Nos bénéficiaires sont des aînés résidant à domicile à Ville-Émard/Côte-Saint-Paul, âgés de 65 ans et plus en perte d'autonomie permanente ou temporaire, physique ou sociale. Certains sont âgés de 50 à 64 ans, mais ont des besoins spécifiques et sont référés par des professionnels de la santé.

Au 31 mars 2023, nous comptons 277 membres bénéficiaires actifs, ce qui correspond à une augmentation de 49 personnes par rapport au 31 mars de l'année précédente.

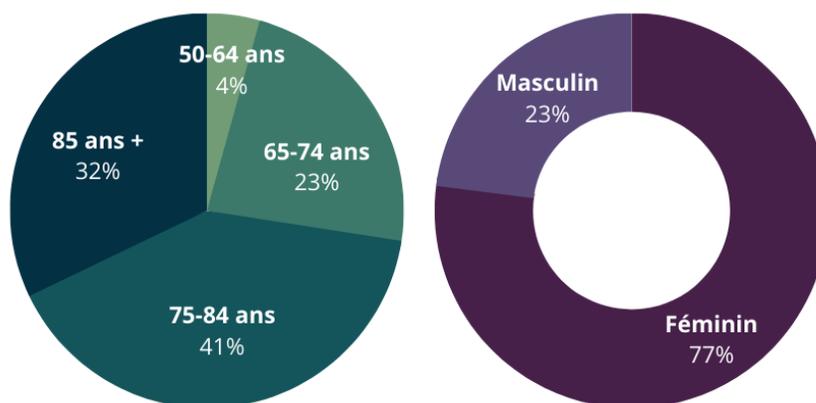


**52 aîné.e.s**  
nouvellement  
bénéficiaires

Il est intéressant de souligner que c'est plutôt 52 bénéficiaires qui ont ouvert leur dossier à SBA dans la dernière année. Cette petite différence de nombre peut s'expliquer par des fermetures de dossier pour diverses raisons, notamment des déménagements en dehors du quartier, une perte d'autonomie nécessitant le placement en centre de soins de longue durée et donc, à l'extérieur du domicile, ou malheureusement, des décès.

Il est tout de même marquant de constater que plus de 50% de la clientèle actuelle a ouvert son dossier au cours des deux dernières années (2021-2022 et 2022-2023). Cette forte augmentation découle principalement de l'opération d'accompagnement-transport pour la vaccination contre la COVID-19 durant la pandémie et surtout, des nombreux repérages issus du projet RADAR.

Selon nos statistiques, c'est toujours une majorité de nos membres (77%) qui sont des femmes et au niveau de l'âge, la plupart d'entre eux (73%) ont plus de 75 ans, une proportion grandissante.



Enfin, avec le déconditionnement des aînés, observé entre autres après ces vagues successives de confinement, nous prévoyons que la pression continuera de s'exercer sur notre offre de services, ce qui entraînera une croissance, tant au niveau du nombre de membres que de demandes de services.

Le déconfinement vient également poser l'enjeu du ratio bénévoles/bénéficiaires. En effet, plusieurs bénévoles ayant prêté main forte pendant la pandémie ont dû retourner sur le marché travail tandis que le nombre de demande d'aide, lui, continue de grimper.

## Démographie et enjeux du quartier

Le vieillissement accéléré à Ville Émard/Côte-Saint-Paul et la solitude non souhaitée

Ville-Émard/Côte Saint-Paul a la plus grande proportion de personnes âgées de tout l'arrondissement du Sud-Ouest. On y retrouve le plus grand nombre d'habitations pour âgées, mais aussi un grand nombre de locataires et de propriétaires âgés. À même le quartier, les personnes de 50 ans et plus forment 36 % de la population totale de VÉCSP, les 65 et plus forment 15 %, et le nombre de personnes de plus de 85 ans a grandement augmenté ces récentes années. De plus, une communauté italienne vieillissante habite le secteur depuis les années 1940. Nous constatons également une transformation du visage du quartier par l'arrivée de nouvelles communautés culturelles, incluant des personnes âgées. Enfin, une bonne proportion des personnes du territoire a un faible niveau de scolarité rendant difficile l'accès à l'information sur les services. Les personnes âgées les plus isolées et seules sont celles qui demandent le moins d'aide, ou souvent trop tard. Nous sommes malheureusement témoins de situations qui peuvent être prévenues si un filet social permettait d'informer ou d'accompagner les personnes vers les services. Ce qui en ressort, c'est qu'autant la solitude comme l'isolement ont un impact majeur sur la santé des personnes âgées et leur qualité de vie.

## Nos services

### AÎNÉ.E.S

#### Programme ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT

Transport-accompagnement pour  
RDV médicaux ou courses

Accompagnement pour  
RDV médicaux ou courses

Épicerie de groupe

Soutien aux cliniques de vaccination

#### Programme SOUTIEN À L'AÎNÉ.E

Appels réconfortants

Visites d'amitié

Référencement

Livraison de dépannage  
alimentaire

#### Programme RADAR



Une communauté  
bienveillante composée de  
citoyens et de partenaires  
du milieu pour repérer,  
accompagner et répondre  
aux besoins des aîné.es de  
Ville-Émard/St-Paul.

### Transports-accompagnements pour rendez-vous médicaux ou courses

Ce service apporte de nombreux échanges, mais surtout, la possibilité pour l'aîné d'avoir accès à un transport sécuritaire, fiable, qui répond à ses besoins précis. Le bénévole chauffeur-accompagnateur a été recruté selon les politiques de l'organisme et a été formé pour appliquer, de façon rigoureuse, la politique des services en temps de pandémie. Ce protocole, ajusté en fonction de l'évolution des mesures sanitaires, permet de rendre le service le plus sécuritaire possible, autant pour les bénévoles que les aînés.



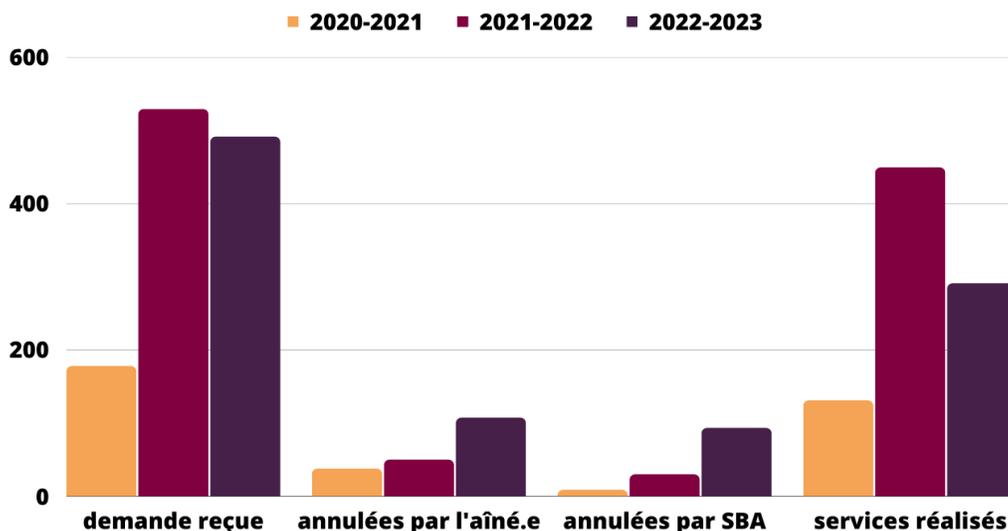
Nos services de transport-accompagnement se sont donc poursuivis tout au long de l'année avec un total de 13 bénévoles (chauffeurs, chauffeurs-accompagnateurs et accompagnateurs) ayant contribué à offrir les services. Certains se sont impliqués de façon hebdomadaire (voire plusieurs fois par semaine), d'autres de façon temporaire ou périodique, selon leurs disponibilités.

En raison des nombreux rendez-vous médicaux annulés, reportés ou encore des suivis qui ont eu lieu par téléphone, nous avons été en mesure de répondre à la majorité des demandes de transport de nos bénéficiaires. Également, la contribution financière demandée aux bénéficiaires n'a pas augmenté cette année afin de rendre le service le plus accessible possible dans ces temps difficiles.

### Accompagnements pour rendez-vous médicaux ou courses

Ce service peut prendre plusieurs formes qui contribuent au maintien de la qualité de vie et à l'autonomie des bénéficiaires. Il s'apparente au service de transport-accompagnement, mais ce dernier n'inclut pas le transport avec l'aide d'un bénévole. Il s'agit plutôt d'un accompagnement pour motif médical, pour la vaccination ou pour l'aide aux courses (épicerie, banque, bureaux de professionnels), à pied, en transport adapté, en transport en commun ou en taxi.





**491**

demandes d'accompagnement-transport qui ont été reçues, soit près de 300 de plus qu'en 2020-2021, mais un peu moins que l'an dernier en 2021-2022.

**107**

demandes annulées par le bénéficiaire ou jugées non admissibles, par exemple : demande pour la journée même, personne résidant hors du quartier, etc.

**93**

demandes annulées faute de bénévoles disponibles, ayant plusieurs bénévoles qui ont dû retourner sur le marché du travail cette année.

**291**

services d'accompagnement-transport réalisés, soit 160 de plus qu'en 2020-2021, mais environ 150 de moins que l'an dernier, les transports-accompagnements pour les rendez-vous de vaccination ayant considérablement diminués lors de la dernière année, de même que les demandes reçues et admissibles.

## Épicerie de groupe

Avec la tombée graduelle des restrictions sanitaires, le service d'épicerie de groupe a été relancé en fin juillet 2022. Il y a eu 11 sorties d'épicerie de groupe avec 14 membres bénéficiaires inscrits à la liste des personnes intéressées à participer au service.

## Soutien aux cliniques de vaccination

Bien que la pandémie de COVID-19 s'est essouffée progressivement au cours de la dernière année, l'organisme a participé à l'effort collectif de vaccination contre la COVID-19. En collaboration avec les différents partenaires locaux, Pour les 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> doses, au printemps et à l'été 2022, bien que SBA ait continué d'offrir le service d'accompagnement à la vaccination, nous n' avons reçu que 3 demandes de transport-accompagnement, plusieurs aînés ayant bénéficié de la vaccination à même leur habitation comme lors des premières doses alors que d'autres ont obtenu le soutien de leurs proches pour se rendre à leur rendez-vous de vaccination.



## PROGRAMME DE SOUTIEN À L'AÎNÉ.E

### Appels réconfortants

Un bénévole communique avec le bénéficiaire sur une base régulière afin de prendre de ses nouvelles, échanger et s'assurer que tout va bien. Cet appel, d'une durée approximative de 15 à 60 minutes par semaine, permet de briser l'isolement et de créer un sentiment de sécurité.

### Visites d'amitié

Depuis la pandémie, les visites d'amitiés ont été remplacées majoritairement par des appels d'amitiés et graduellement, des marches ou sorties d'amitié. Nous avons eu 6 bénévoles dévoués qui ont réalisé des appels récurrents et/ou de petites sorties avec leur bénéficiaire, afin de briser l'isolement et les encourager à sortir de la maison. Ces appels et sorties ont été très appréciés et ont pris beaucoup de sens, surtout dans cette période où la solitude s'est davantage exprimée auprès des aînés.

# 100

heures de bénévolat pour les jumelages d'amitié.

## Livraison de paniers de dépannage alimentaire

Au total, 2 bénévoles ont poursuivi leur implication en prêtant main forte à notre partenaire, la Maison d'entraide St-Paul et Émard, afin d'aider à la distribution de paniers de dépannage alimentaire auprès des aînés du quartier. En effet, la crise provoquée par la COVID-19 a fragilisé davantage les personnes déjà vulnérables qui n'ont pas toujours eu accès au soutien dont elles bénéficiaient auparavant. D'autre part, avec l'inflation et le déconditionnement, le nombre d'aînés ayant des besoins en aide alimentaire s'est multiplié.

# 108

heures de livraisons de dépannage alimentaire.

## Informations, référencement, cliniques d'impôts

Dans l'éventualité du besoin d'un service non offert ou de toute autre demande d'informations, l'organisme tente de trouver la ressource appropriée dans le milieu, d'informer et d'orienter la personne. De plus, des bénévoles étaient disponibles pour aider au niveau de la clinique d'impôts, service qui n'a finalement pas pu être réalisé avec notre appui cette année, dû à certaines restrictions exceptionnelles.

# 590

heures de bénévolat administratif : pour l'entrée de données, la rédaction de lettres et d'invitations, d'appels de satisfaction, de publipostage, etc.



# RADAR

## St-Paul | Émard

### Présentation

#### C'est quoi?

Une communauté bienveillante composée de citoyens et de partenaires du milieu pour repérer, accompagner et répondre aux besoins des aîné.es de Ville-Émard/Côte St-Paul.

#### Par qui?

Un programme des Services Bénévoles aux Aînés de Ville-Émard/St-Paul, en collaboration avec le comité Aîné de Concertation Ville-Émard/Côte St-Paul et parrainé par le Centre d'Écoute Montérégie.

#### Les bénévoles s'y impliquent de quelle façon?

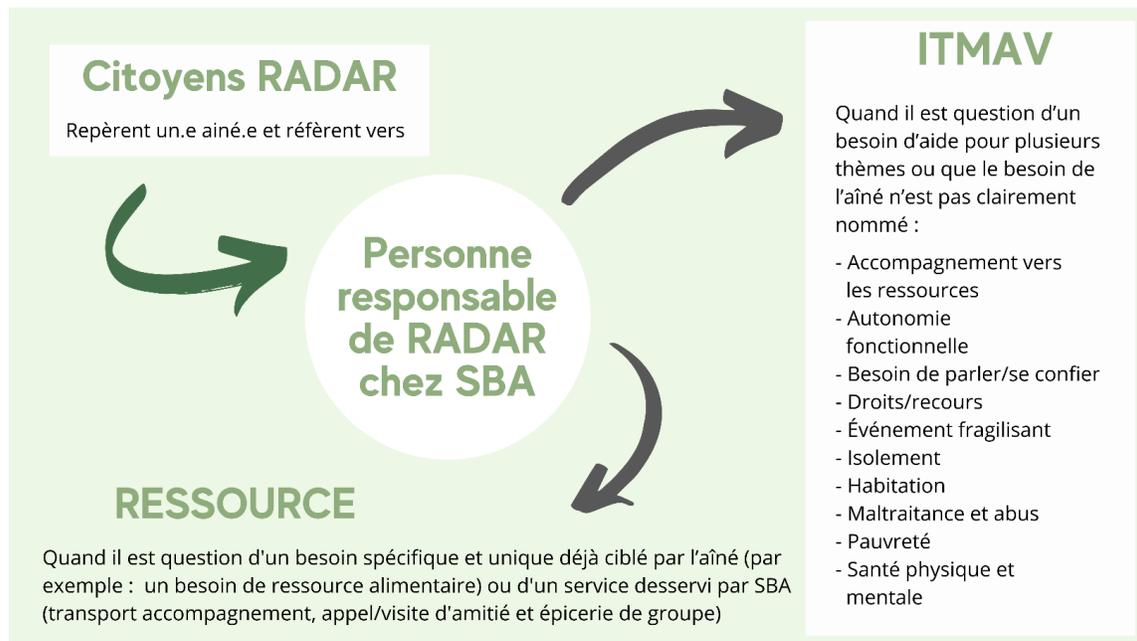
Les bénévoles, nommés Citoyens RADAR, sont à l'affût des aînés pouvant avoir besoin d'un coup de main, petit ou grand, au sein de leur entourage et dans le cadre de leurs déplacements quotidiens. Ensemble, par diverses implications personnalisées, ils forment un précieux filet social de sécurité, afin de s'assurer que le plus d'aînés de Ville-Émard/Côte St-Paul soient écoutés, dirigés vers les ressources adéquates et connus des organismes du quartier pouvant les aider.

### Principaux thèmes de référencement

Dépannage alimentaire • Transport-accompagnement pour les rendez-vous médicaux et les courses • Livraison • Ligne d'écoute • Entretien ménager • Aide aux proches aidants • Gardiennage/répit à domicile • Accompagnement fin de vie • Soutien psychosocial • Service d'accompagnement d'urgence • Aide juridique • Droit du logement • Loisir et exercice • Bénévolat / participation sociale

## Fonctionnement du référencement

Grace à la création et à la signature d'une entente de collaboration dans le cadre du programme RADAR avec ACHIM *Alternatives Communautaires d'Habitation et d'Intervention de Milieu*, SBA est en mesure d'unir ses forces avec l'expertise d'intervention de milieu de son partenaire, en travaillant de pair avec l'ITMAV du quartier, sans qui l'accompagnement optimal et complet des aînés vers les ressources serait impossible.



## Impacts recensés dans la communauté

Depuis 2019, RADAR St-Paul/Émard est extrêmement fier de contribuer au bien-être des aînés de sa communauté par sa participation citoyenne et sa collaboration impliquée avec les organismes dévoués du quartier, créant un réseau de vigilance de confiance, ayant à cœur les personnes les plus isolées.

À la vision des données recueillies au fil des années par l'entremise des repérages, des référencementments et des témoignages reçus, voici les principaux impacts :

### Auprès des aînés

- Augmentation du nombre d'aînés non connus du réseau, repérés comme vivant des difficultés;
- Augmentation des témoignages de sentiment de sécurité des aînés à domicile n'étant désormais plus seuls face à leurs difficultés;
- Augmentation du nombre d'aînés concrètement référés et connectés aux ressources appropriées à leurs besoins;



- Augmentation du nombre de citoyens âgés engagés à la mise en place des services et initiatives créatives pour répondre à leurs besoins (par et pour).

## Au sein de la communauté

- Augmentation du nombre de citoyens sensibilisés à la réalité des âgés et responsabilisés à signaler une situation de vulnérabilité;
- Amélioration de la capacité des acteurs de la communauté à tisser des liens de qualité avec les âgés;
- Amélioration de la concertation et de la coordination entre les ressources et services des différents secteurs du quartier.

## Quelques implications de RADAR St-Paul/Émard

- 250 membres utilisateurs recevant ponctuellement **des appels de filet social de sécurité** impliquant 16 Citoyen.es RADAR et menant à 86 référencement vers les ressources appropriées aux besoins des personnes repérées;
- **Un dîner de retrouvailles automnales post pandémie** avec 35 âgés invités, ayant été ciblés lors d'appels RADAR comme particulièrement en besoin de sortir et de socialiser;
- **Les Écrivaines Urbaines, rédigeant à la main 327 cartes d'anniversaires** festives et postées à domicile mensuellement pour toute notre communauté bienveillante, par 3 Citoyennes RADAR;
- **Les Petits Lutins, rédigeant à la main 327 cartes du temps des Fêtes** et postées à domicile annuellement, pour tous nos membres, par 7 Citoyen.nes RADAR d'une même habitation;
- **Une collaboration à la planification stratégique de quartier de la Concertation VECSP, par l'entremise du sondage : Un quartier à votre image**, menant à 100 appels et 70 réponses d'âgés abordant leurs enjeux et aspirations, par 6 Citoyen.es RADAR ;
- Collaboration à **l'Opération SPVM de porte-à-porte Visiter un.e âgé.e isolé.e**, menant à une plus grande sensibilisation citoyenne locale, par une distribution de dépliants informationnels grâce 5 Citoyen.es RADAR et menant au repérage de 5 âgés hautement isolés.



# Vie associative et engagements dans le milieu

## Activités et vie associative

Nos bénévoles et nos bénéficiaires sont précieux. C'est ainsi que pour les remercier, nous organisons des activités d'informations, de formation et de reconnaissance. La pandémie de COVID-19 ayant considérablement ralenti en début d'année, SBA a pu reprendre graduellement les activités de groupe en présentiel.

- Onze personnes ont participé à l'assemblée générale annuelle virtuelle 2021-2022;
- Pour la Semaine de l'Action bénévole, les bénévoles avaient été invités en mars 2022 à la Cabane à sucre pour festoyer autour d'un bon repas traditionnel;
- 5 à 7 de retrouvailles au Parc Angrignon avec la permanence, les bénévoles et les administrateurs afin d'encourager le sentiment d'appartenance, d'échanger et de prendre des nouvelles;



5 à 7 estival des bénévoles en juillet 2023  
Parc Angrignon

- Fête de la rentrée (renommée pour l'occasion : Retrouvailles de la rentrée) pour retrouver nos membres bénéficiaires et bénévoles en partageant un dîner avec eux, dévoiler en primeur notre nouvelle identité visuelle et faire tirer des laissez-passer d'Espace pour la vie;

Retrouvailles de  
la rentrée en  
septembre 2023  
Habitation  
Rodolphe-  
Clément



- Fête de Noël pour nos membres bénéficiaires: repas traditionnel, animation, tirage et échanges pour briser l'isolement et offrir une opportunité de célébrer le temps des fêtes en bonne compagnie;



Repas des fêtes  
des membres  
Salle Gérard-  
Loiselle



- Fête de Noël pour nos membres bénévoles: souper au restaurant Casa Grecque pour festoyer en équipe dans la bonne humeur, tirage de cadeaux et prix de présence;



Souper des fêtes  
des bénévoles  
Casa Grecque



- Pour le temps des fêtes, envoi de cartes de vœux personnalisées à tous nos membres bénéficiaires;

- Envois tout au long de l'année de plus de cartes d'anniversaires aux membres avec des mots personnalisés (voir section Notre projet) ;
- Une formation offerte dans l'année aux bénévoles et Citoyens RADAR sous forme de dîner-causerie pour échanger sur l'estime de soi et la communication bienveillante;



Dîner-causerie en mars 2023  
SPACIAL coworking

- Partage de ressources bénévoles Citoyens RADAR à nos partenaires en cas de besoins spécifiques (voir section Notre projet)

## Activités de promotion et d'informations

Malgré les enjeux issus de la pandémie de la COVID-19, la permanence a déployé beaucoup d'efforts afin de continuer la promotion de nos différents services auprès des aînés, partenaires et citoyens. Voici nos principales actions:

- Présentation de services par nos ambassadeurs aux Chevaliers de Colomb, à l'AREQ, au Club optimiste, etc.;
- Présentation de services par nos ambassadeurs (bénévoles et employés) lors des Marches santés organisées par le ROPASOM;
- Entrevue sur les ondes de CKVL avec Jean-Claude Duclos;
- Publicité et promotion sur notre page Facebook;
- Présence aux comités aînés de la Concertation;
- Publicités sur la recherche de bénévoles sur les sites JeBénévole, CABM, Arrondissement ainsi que sur notre page Facebook;
- Affichage dans le Feuilleton paroissial de nos services (version papier et web);
- Participation de SBA aux ZOOM aînés afin d'alimenter les échanges créatifs et partager des idées autour des enjeux aînés;
- Distribution d'un accroche-porte faisant la promotion du recrutement de bénévoles et Citoyens RADAR en commun avec l'ITMAV d'ACHIM (distribution dans le quartier lors du porte-à-porte du PDQ7 du SPVM : *Visiter un aîné isolé*);
- Présentation de notre projet RADAR à titre d'exemple dans le rapport d'activités de Mission Inclusion;
- Rencontre des OBNL aînés avec le bureau du SAD (Soutien à domicile) Sud-Ouest-Verdun pour

actualiser les informations et faciliter les mécanismes de référencement et d'informations;

- Inauguration de la nouvelle identité visuelle de l'organisme, de son nouveau site web et actualisation de matériel promotionnel avec la nouvelle identité visuelle.



## Participation aux comités et aux tables de concertation

Voici quelques-unes de nos implications dans différents comités et tables de concertation avec lesquelles nous collaborons :

- SBA aux Assemblées Régulières (AGR), aux Comités Aînés ainsi qu'au 5 à 7 célébrant les 30 ans de Concertation Ville-Émard/St-Paul;
- SBA aux déjeuners des directions de COMACO, notamment sur les sujets de l'accompagnement-transport pour motifs médicaux, le recrutement de bénévoles, etc.;
- SBA aux AGA de plusieurs partenaires et acteurs du milieu notamment : ROPASOM, Concertation Ville-Émard/Saint-Paul, etc.;
- SBA et RADAR à l'inauguration du lieu de mémorial pour les victimes de la COVID-19;

Inauguration du mémorial en hommage aux victimes de la COVID-19 en septembre 2022  
Parc Ignace-Bourget



- Participation à l'AGA de partenaires tels que le ROPASOM;
- Participation aux Zoom Aînés: consiste à des rencontres hebdomadaires avec la présence des aînés du quartier et différents acteurs du milieu, dont l'objectif est de briser l'isolement et partager des idées créatives pour agir en vue de contrer l'ennui (solitude non choisie, isolement, détresse);

- SBA au souper de Noël de l'Association des familles calabraises;
- Commémoration des aînés décédés de la COVID-19 en mars 2023;



Souper des Fêtes de l'Association des familles calabraises  
Salle Gérard-Loiselle



Commémoration des aînés décédés de la COVID-19 en mars 2023  
Parc Ignace-Bourget

- Contribution à la planification stratégique du quartier de Concertation Ville-Émard/St-Paul en impliquant des bénévoles et citoyens RADAR pour rejoindre par téléphone des personnes âgées qui n'étaient pas en mesure de se déplacer au Grand Rendez-Vous de quartier;
- Réseautage de SBA avec d'autres direction d'OBNL ayant des missions et clientèles similaires;
- SBA à la rencontre OPA avec les élu.e.s et les directeurs d'arrondissement du Sud-Ouest;
- Participation au lancement des travaux du futurs Carrefour communautaire de Ville-Émard/St-Paul;
- SBA et RADAR à l'événement de Porte à porte du SPVM : *Visiter un aîné isolé*;
- RADAR aux comités de coordination et de suivi du projet;

Lancement des travaux  
Futur carrefour communautaire



## Accessibilité aux besoins du milieu

### Heures d'ouverture

Lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

SBA répond aux besoins du milieu du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30, 50 semaines annuellement (fermé pour la période du temps des Fêtes) ainsi qu'à quelques occasions ponctuelles de soir et de fin de semaine.

## Contribution des partenaires

L'organisme a pu compter sur la collaboration de nombreux acteurs du milieu pour offrir à la communauté et à ses membres différentes activités, dont certaines ici-bas :

### Partenariat avec l'Association des familles calabraises

La collaboration avec l'organisme l'Association des familles calabraises est toujours d'actualité. Grâce à cet organisme, SBA a poursuivi la diffusion de publicités traduites en italien. SBA a également pu compter sur la présence de l'Association des familles calabraises à sa sortie à la Cabane à sucre afin de tisser davantage de liens entre nos communautés.

### Partage et discussion avec la coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)

SBA a assisté à plusieurs rencontres de déjeuners des directions, initiative de COMACO. Ces rencontres ont permis d'actualiser diverses informations concernant les enjeux vécus, d'échanger sur les réalités des organismes communautaires ainsi que partager son expérience.

### Partenariat avec ACHIM

Tel qu'expliqué dans la section RADAR, le partenariat avec ACHIM est précieux et permet d'effectuer le référencement de plusieurs aîné.e.s, chaque année, vers l'ITMAV (intervenant de milieu) qui peut les soutenir et les accompagner vers les ressources appropriées.

### Partenariat avec le ROPASOM

Dans le cadre de l'activité Marche santé et plus précisément, le projet *Petits pas*, des personnes âgées sont invitées à prévenir le déconditionnement à l'Arche Montréal. SBA a pu contribuer au transport sécuritaire des participant.e.s vivant dans le quartier. De plus, une activité supplémentaire a été co-organisée avec SBA pour permettre à des personnes à mobilité plus réduite d'aller observer des lumières et des décorations de Noël dans différents quartiers de Montréal.

Un GRAND merci à tous nos collaborateurs et partenaires financiers, qui soutiennent le développement et le maintien de nos services et nous permettent quotidiennement d'accomplir notre mission!

Merci à



ainsi qu'à tous nos autres partenaires!

