



**Autonomie et bien-être
nos priorités**

**Rapport annuel d'activités
2014-2015**

Table des matières

Notre Mission	3
Mot du président	4
Mot de la directrice	5
Réalisations	6
CONFÉRENCES PUBLIQUES GRATUITES	6
TOURNÉE DANS LES HLM ET LES RÉSIDENCES	8
ATELIERS	9
NONAGÉNAIRES	10
CONCERTATION LOCALE DES AÎNÉS DE VILLERAY	11
Activités de levée de fonds	13
Vie associative	14
Profil de la clientèle	19
Membres du conseil d'administration	21
Employées de VERS VOUS	21
Merci aux bénévoles	22
Album souvenir 2014-2015	23
Reconnaissance de la collectivité	24
Visibilité de l'organisme	25
Formation et enrichissement	26
Remerciement à nos partenaires et donateurs	27

ANNEXES

Activité de bénévolat (statistiques)	28
Sondage 2014-2015 sur la qualité des services offerts par l'organisme	30
Carte et horaire de l'organisme	31

Notre Mission

VERS VOUS, Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray, est un organisme communautaire qui est implanté dans le quartier depuis sa création en 1980. *Sa mission est dédiée aux personnes âgées de 65 ans et plus, à faible revenu et en perte d'autonomie temporaire ou permanente.*

Le but principal de l'organisme est le **maintien à domicile des aînés du quartier**. Par le biais de différents services, nous travaillons à leur offrir une meilleure qualité de vie. Que ce soit par du transport ou de l'accompagnement médical, du transport de socialisation, de l'aide aux courses, des visites d'amitié, des appels téléphoniques (amitié, sécurité, anniversaire), de l'aide pour remplir les formulaires, de l'information sur les ressources disponibles, VERS VOUS s'assure tout d'abord de remplir sa mission première.

Parallèlement, dans une visée plus large, l'organisme se sent concerné par *l'autonomie* de sa clientèle, autant bénéficiaire que bénévole. Des activités de socialisation et de représentation au sein de l'organisme et dans différents HLM et résidences permettent à VERS VOUS d'aller vers les aînés. Ainsi, en créant un lien significatif avec ces derniers, l'organisme agit efficacement afin de *briser l'isolement des personnes âgées* du quartier. De plus, des conférences sur différents thèmes visant la sensibilisation, la prévention à diverses problématiques et la formation des aînés ont des retombées positives à grande échelle telles que *la socialisation* et *l'adaptation de la personne âgée dans son milieu*. Enfin, les bénévoles et d'autres aînés du quartier sont également rejoints à travers ces activités. Il ne faudrait pas oublier les effets indirects de l'ensemble de ces services. Ils constituent un soutien indéniable pour les proches aidants de la personne âgée. Les familles des aînés se voient soulagées de différentes façons, autant par les services de l'organisme octroyés à leur(s) proche(s) (transport médical, aide, accompagnement et appels téléphoniques) que par le fait que VERS VOUS constitue une ressource importante pour leur(s) parent(s). Certains bénévoles disent retrouver en VERS VOUS un sentiment d'appartenance et une ambiance familiale.

Malgré l'ambition dans la poursuite de sa mission, VERS VOUS ne fait aucun compromis quant à la qualité de ses services... Un souci constant y est apporté quotidiennement. **Le respect et la dignité des personnes impliquées dans l'organisme tissent la toile de fond de toutes les actions de notre organisme.**

L'accomplissement de notre mission n'est réalisable que grâce aux employées et à l'engagement des bénévoles de VERS VOUS qui selon leur disponibilité, et avec beaucoup de générosité, constituent la source essentielle rendant possible la réalisation de notre œuvre.

« Autonomie et bien-être sont nos priorités »

Mot du président

Chers amis de VERS VOUS,

Mes salutations et bienvenue à votre 34^e assemblée générale annuelle.

Comme à chaque année, c'est avec beaucoup de plaisir et de fierté que je vous présente le rapport d'activités du Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray pour l'année financière du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

Cette année, nous avons tenu sept (7) réunions régulières du conseil d'administration et une assemblée générale annuelle. De plus, plusieurs membres du Conseil d'administration ont participé à la révision de divers documents de l'organisme VERS VOUS et cette révision devrait se terminer au cours de l'année. Je peux vous mentionner qu'un comité des fêtes du 35^e anniversaire de VERS VOUS est déjà à l'œuvre.

Oui, les membres du conseil d'administration jouent un rôle très important pour assurer la continuité de VERS VOUS mais, il ne faut surtout pas oublier les autres personnes qui apportent elles aussi leur généreuse contribution.

Je me permets de souligner la participation de notre directrice, madame Nicole Béchard, de notre responsable des bénéficiaires et agente de bureau, Dominique Dubé, et notre agente d'animation et des communications, Mariane Bragagnolo, pour leur excellent travail.

Il faut aussi mentionner nos bénévoles qui accomplissent une multitude de tâches qui font en sorte que notre organisme puisse réaliser notre mission auprès des aînés de Villeray.

En terminant, je tiens à remercier tous nos partenaires financiers et nos collaborateurs qui nous supportent et nous encouragent à poursuivre cette mission.

Merci beaucoup !

Jean-Guy Blanchet,
président



Mot de la directrice

Chers membres,

Déjà une autre année de terminée et c'est avec plaisir et émotion que je vous présente le rapport annuel d'activités 2014-2015. L'assemblée générale annuelle est un moment privilégié pour vous faire part des réussites des derniers mois ainsi que des défis que nous avons relevés ensemble!

Le slogan de la semaine de reconnaissance aux bénévoles « Bénévole de la tête aux pieds » reflète les couleurs de la mission de l'organisme et ce, depuis 1980. Ce document est un résumé des actions communautaires menées par une équipe de bénévoles et employées extraordinaires. Année après année, l'intérêt, le bien-être et le désir de maintenir à domicile les aînés du quartier Villeray sont toujours nos priorités.

Donc ensemble nous ferons une lecture rapide du rapport annuel d'activités et je vous invite par la suite à prendre le temps de feuilleter ce document qui décrit les réalisations, la vie associative, le profil de la clientèle, les statistiques annuelles et finalement les états financiers du Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray.

En concertation avec les membres du conseil d'administration, VERS VOUS s'est engagé dans de nouveaux projets tels la formation d'un groupe de soutien aux proches aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, la poursuite du projet de transport de socialisation, l'informatisation de certains documents, l'organisation de la première fête de Noël pour les gens vivant de la solitude et finalement la création de notre page Facebook.

Ensemble nous pouvons être fiers de ces accomplissements. Partageons notre fierté! Je profite également de cette occasion pour vous informer de la création d'un comité afin de souligner le 35^{ième} anniversaire de VERS VOUS.

Pour terminer la présentation de ce bilan de notre 34^{ième} assemblée générale annuelle, je tiens à remercier sincèrement et personnellement les membres du conseil d'administration du soutien dont ils ont fait preuve et pour leurs nombreux témoignages d'encouragement et d'affection durant cette triste année. À vous, chers bénévoles qui croyez à l'entraide et à l'action communautaire, vous avez ma reconnaissance. Merci aux bailleurs de fonds et aux partenaires qui nous soutiennent financièrement.

Et finalement merci à Dominique et Mariane pour la rédaction et la mise en page de ce document, pour votre professionnalisme, votre dévouement et votre belle collaboration au quotidien. Merci, merci et merci à vous tous! Vivez le jour présent, soyez heureux et à l'an prochain.

Nicole Béchar
Directrice



Réalisations

CONFÉRENCES PUBLIQUES GRATUITES

Plusieurs sujets qui s'adressaient aux aînés ont été abordés au cours de la dernière année, ce qui explique le grand nombre de participants aux sept (7) conférences gratuites offertes par VERS VOUS et ses nombreux collaborateurs. Deux cent sept (207) participants sont venus assister à nos conférences. Elles sont pour les aînés l'occasion idéale d'acquérir des connaissances sur des thèmes tels que la santé, la sécurité, la nutrition, leurs droits ou leur bien-être, de découvrir de nouvelles ressources et de socialiser.

Pour attirer le plus de participants possible, nous publions des communiqués dans le Journal *Progrès de Villeray et Parc-Extension*, le Journal du *Bel Âge*, le Journal *le Monde - Villeray*, sur notre site Internet dans la section *Évènements*, sur notre Page Facebook, et sur le site Internet *Arrondissement.com*. Des affiches sont placardées à plusieurs endroits du quartier Villeray, des tournées informatives sont effectuées dans les résidences, HLM et habitations du quartier et enfin, les participants qui le désirent peuvent être informés par courriel de chacune de nos conférences. Des aînés de tous les quartiers de Montréal et même de Laval et la Rive-Sud viennent assister à nos conférences!

28 avril 2014 : Le zona : questions et réponses

La pharmacienne Véronique Magnan est venue présenter les causes, les symptômes, la prévention et les traitements possibles de l'herpès zoster (ou zona) aux quarante-deux (42) participants présents. Cette condition peu connue touchera vingt-cinq pour cent (25%) des canadiens âgés de plus de 60 ans dans les années à venir ; il est donc primordial de se questionner, d'en parler et de transmettre l'information.



La conférencière Véronique Magnan qui s'adresse aux 42 participants

26 mai 2014 : Détente et relaxation, pour un quotidien plus zen!



Les 14 participantes à l'atelier *Détente et relaxation*

Quatorze (14) participantes se sont déplacées le 26 mai en après-midi afin d'acquérir des méthodes simples et efficaces pour faire le vide et se relaxer. Lise Bélisle, animatrice au Centre de Recherches Éducatives et Pédagogique (CREP) de Montréal, a initié les participantes à des stratégies de détente

physique et psychologique, tout en les sensibilisant à l'importance de la santé et du bien-être en plus de leur faire découvrir diverses techniques de détente.

29 septembre 2014 : Hébergement-Conseil Inc.

Lorsqu'il est temps de choisir une résidence ou une habitation pour aînés, il est facile de se décourager, voire, de paniquer étant donné l'ampleur de la tâche! L'agence de placement Hébergement-Conseil inc. est un service gratuit à l'écoute des aînés qui les accompagne afin de les aider à trouver un logis adapté à leurs besoins. Carole Duchesne, directrice d'Hébergement-Conseil et ses collaborateurs sont venus parler aux trente-et-une (31) personnes présentes de leur entreprise qui guide les personnes âgées depuis 2001.



Carole Duchesne, directrice d'Hébergement conseil Inc.

27 octobre 2014 : La santé visuelle chez les aînés



46 participants se sont présentés à cette conférence sur la santé visuelle.

L'optométriste O.D. Mélissa Coronati a fait la lumière sur ce sujet délicat en présentant les facteurs de risques, les symptômes, la prévention et les traitements des cinq principales maladies de l'œil liées à l'âge. Ainsi, la cataracte, la dégénérescence maculaire, l'œil diabétique, la sécheresse oculaire et le glaucome ont été démystifiés aux quarante-six (46) participants.

24 novembre 2014 : À la santé de vos seins!

Le cancer du sein représente plus du tiers de l'ensemble des nouveaux cas de cancers féminins et qui, dans plus de 8 cas sur 10, touche des femmes âgées de 50 ans et plus. Sonia Vincent, infirmière au CSSS Cœur-de-l'île a présenté la prévention, les symptômes, les traitements de ce type de cancer et en a profité pour parler du Programme québécois de dépistage du cancer du sein (PQDCS) à la quinzaine de participantes présentes.



Sonia Vincent qui parle du cancer du sein

23 février 2015 : Le diabète et les aînés

Trente-et-une (31) personnes ont assisté à cette conférence, présentée par Julie St-Jean, nutritionniste et diététiste de Diabète Québec. Mme St-Jean a parlé des manières de prévenir, de traiter et d'apprivoiser cette condition qui touchait en 2014 830 000 québécois (l'équivalent de 10% de la population). La conférencière a donné des trucs pratiques pour calculer sa glycémie, éviter les « rages » de sucre et des recettes santé à faire au quotidien.



Julie St-Jean, de l'organisme Diabète Québec

30 mars 2015 : Briser les tabous ; fraudes et abus envers les aînés

Les conseillers en prévention de l'organisme TANDEM-VSP Maxime Thibault-Vézina et Jean-François Charland ont présenté devant trente-deux (32) participants les fraudes et les divers abus dont les aînés peuvent être victimes. Plusieurs mises en situation ont été présentées aux participants afin de démontrer les « attrapes » les plus courantes dont les aînés sont victimes. Afin d'aider les personnes âgées qui croient être touchées par une fraude ou un abus, les conférenciers ont présenté les manières de se prémunir de ces situations et les ressources disponibles auxquelles elles peuvent se référer.



Maxime Thibault-Vézina et Jean-François Charland, conseillers en prévention chez TANDEM

TOURNÉE DANS LES HLM ET LES RÉSIDENCES

Juin à août 2014 : Prévention des chutes ; présentation des Services Philips Lifeline et du P.I.E.D.

Le risque de chuter est une situation qui devient inquiétante en vieillissant et serait la cause de 20% à 30% des hospitalisations des citoyens âgés selon Santé Canada. Comme le dit le dicton, il vaut toujours mieux de prévenir que de guérir, ce pourquoi VERS VOUS a fait une tournée « prévention des chutes » dans six (6) résidences, habitations et HLM du quartier Villeray et a ainsi pu rejoindre quatre-vingt-dix-sept (97) personnes. Céline Deschamps, représentante aux ventes des Services Philips Lifeline a parlé du bouton Lifeline, qui permet à l'utilisateur d'obtenir du secours lors d'une chute. Pour sa part, Sania Ouattara a parlé du Programme Intégré d'Équilibre Dynamique (P.I.E.D.),



Bouton auto-alerte de Lifeline



Céline Deschamps présente le bouton auto-alerte aux résidents du HLM Henri-Gratton



Sania Ouattara a présenté le P.I.E.D. et en a profité pour faire bouger les aînés de la résidence Alfredo-Gagliardi

présenté par le CSSS Cœur-de-l'île. L'atelier gratuit échelonné sur douze (12) semaines vise à renforcer l'équilibre et les muscles afin de prévenir les chutes. Cette tournée a porté fruit puisque VERS VOUS, un (1) HLM et une (1) résidence ont offert ce programme durant l'hiver et le printemps 2015!

Février 2014 : Service Biblio-Rencontres

VERS VOUS s'est associé avec grand plaisir à l'initiative « biblio-rencontres » de la Bibliothèque le Prévost, qui vise à rendre la lecture plus accessible aux aînés. Une tournée dans trois (3) résidences et habitations du quartier Villeray a été



HLM Pontbriand

faite par Julie Lachance, bibliothécaire à la Bibliothèque du Patro et l'agente à l'animation et aux communications de VERS VOUS. Elle et l'une de ses collègues se déplaceront à chaque trois (3) semaines dans les quatre (4) résidences, HLM et habitations de Villeray qui ont instauré ce service, feront les inscriptions, les suivis, proposeront des livres aux aînés qui n'auront pas à se déplacer à la bibliothèque! Une très belle idée pour inciter les aînés à s'évader avec la lecture et socialiser!



Habitations Leman

ATELIERS

14 mai au 18 juin et 11 septembre au 16 octobre : « Bien vieillir et développer son réseau »

L'Association canadienne pour la santé mentale - Filiale Montréal, en collaboration avec VERS VOUS et le Centre des aînés de Villeray, a présenté à deux reprises l'atelier « Bien vieillir et développer son réseau » durant l'année 2015. L'atelier formé de six (6) rencontres visait à aider les aînés à apprivoiser leur solitude, à avoir une meilleure connaissance de soi, de leurs besoins et émotions, à briser l'isolement, à tisser des liens, à découvrir des stratégies pour développer leur réseau social et de soutien et à mieux connaître les ressources du milieu. L'atelier était gratuit et a attiré vingt-et-un (21) participants lors de la saison printanière et automnale.



Les participantes de « Bien vieillir et développer son réseau » - printemps 2014



Les participants de « Bien vieillir et développer son réseau » - automne 2014

Printemps, automne 2014 et hiver 2015 : Groupe de soutien aux proches aidants (maladie d'Alzheimer)

VERS VOUS est fier de s'associer à la Société Alzheimer de Montréal et au Centre de Loisirs communautaires Lajeunesse afin de contribuer à l'implantation du premier groupe de soutien aux proches aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou toute maladie apparentée, dans le quartier Villeray. Au cours des huit (8) séances gratuites, les participants ont l'occasion d'apprendre sur cette maladie neurodégénérative, d'échanger avec d'autres proches aidants et se confier. Les trois (3) ateliers au printemps 2014, automne 2014 et hiver 2015 ont attiré vingt-quatre (24) participants.



Les participantes au groupe de soutien aux proches aidants de l'hiver 2015 avec Mme Huguette Pagé, animatrice (à gauche)

NONAGÉNAIRES

Depuis maintenant sept (7) ans, VERS VOUS s'est donné le mandat de souligner l'anniversaire de ses bénéficiaires âgés de quatre-vingt-dix (90) ans et plus. Ainsi, l'équipe de VERS VOUS leur propose une sortie au restaurant, la visite de nos bureaux avec un dîner du Centre des aînés de Villeray ou la compagnie d'une bénévole ou d'une employée à domicile pour discuter autour d'un bon café et d'un morceau de gâteau. Certaines personnes préfèrent avoir un transport à l'extérieur pour une activité ou un rendez-vous. Afin de souligner leur anniversaire, une employée appelle le bénéficiaire et une carte personnalisée est envoyée par une bénévole.

De janvier à décembre 2014, quatorze (14) nonagénaires ont accepté de nous rendre visite au bureau, de sortir au restaurant ou de recevoir de la visite à la maison, ce qui représente 37% de nos bénéficiaires de 90 ans et plus. Près de 34% d'entre eux ont accepté un transport médical ou un transport de socialisation gratuit.



Mariane Bragagnolo, employée de VERS VOUS qui célèbre les 94 ans de Mme Varanesi au restaurant St-Hubert



Jean-Guy Moses, Nicole Béchard et
Dominique Dubé fêtent Mme Vaillancourt
avec un dîner dans nos locaux

L'équipe de VERS VOUS croit en la pertinence de ce projet et constate à quel point les bénéficiaires apprécient nos attentions, toutes aussi simples qu'elles soient. L'agente à l'animation et aux communications, les autres employées et de nombreux bénévoles participent à ce projet afin d'offrir un beau moment aux nonagénaires. Un merci tout spécial à : Thérèse Beaulé, Murielle Boisvert, André Croteau, Nathan Dratler, Hélène Grenier, Jean-Pierre Lamarche, Jean-Guy Moses, Jacqueline Ngom et Rénald Roy. Également merci à Madame Gilberte Goupil qui envoie les cartes de souhaits.

CONCERTATION LOCALE DES AÎNÉS DE VILLERAY

La Concertation locale des Aînés de Villeray (C-LAVi, prononcer « c'est la vie ») réunit depuis huit (8) ans quinze (15) organismes, acteurs et institutions ayant un intérêt soutenu ou ponctuel à participer à l'amélioration de la qualité de vie des aînés du quartier Villeray. L'implication au sein de cette concertation représente pour l'agente d'animation et des communications une quinzaine de rencontres annuelles, en plus du travail que différents projets nécessitent.



Journée des aînés dans Villeray - 26 septembre 2014

C-LAVi a organisé pour une septième (7) année consécutive la Journée des aînés dans Villeray qui avait pour thème « Carrefour automnal des aînés de Villeray ». Cet événement s'est tenu le 26 septembre au Centre de Loisirs communautaires Lajeunesse afin de souligner la Journée internationale des personnes âgées (1^{er} octobre 2014). En plus des organisateurs, élus, animateurs et conférenciers, plus de deux-cent (200) aînés ont participé à l'événement. Durant l'avant-midi, les participants ont pu découvrir plusieurs organismes et ressources du quartier Villeray avec les nombreux kiosques déployés au Centre de Loisirs communautaires Lajeunesse. Trois (3) activités ont eu lieu durant l'avant-midi : un atelier de yoga de *Soham Yoga*, la présentation de *Musclez vos méninges* (atelier pour la vitalité intellectuelle) et du Programme de maintien actif pour les aînés (PROMA) par le *Patrolle Prévost*. Comme à l'habitude, un dîner et des collations ont été offerts aux participants.

L'après-midi s'est déroulé dans une ambiance enjouée avec la Symphonie vocale de la Fraternité des policières et policiers de Montréal. Plusieurs des deux-cent (200) participants ont eu la chance d'être pigés pour gagner l'un des nombreux prix de présence en après-midi. Bref, cette septième édition fut rassembleuse et a permise, encore une fois, de souligner l'importance des aînés dans le quartier Villeray!



Les nombreux participants au Carrefour automnal des aînés de Villeray



Mme Elsie Lefebvre, Conseillère de la Ville de Montréal - District de Villeray et quelques membres de C-LAVI

Voici la liste des partenaires de C-LAVi formant le comité organisateur :

Bureau de Gerry Sklavounos, député de Laurier-Dorion
Bureau de Justin Trudeau, député de Papineau
Centre des Aînés de Villeray
Centre de Loisirs communautaires Lajeunesse
CIUSSS du Nord-de-l'île de Montréal
Habitations La Traversée
Résidence Alfredo-Gagliardi
Maison des Grands-Parents de Villeray
Patro Le Prévost
SPVM poste de quartier 31
Tandem VSP
VERS VOUS, Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray
Ville de Montréal, Arrondissement VSP

Merci à tous les partenaires et à tous les aînés qui se sont déplacés en grand nombre et à toutes les personnes qui ont fait de cette journée, encore une fois, une belle réussite !

FÉVRIER 2015 : SONDAGE 2014-2015 - Qualité des services offerts par VERS VOUS aux bénéficiaires

Afin de s'assurer de la qualité des services que l'organisme offre à ses bénéficiaires, VERS VOUS leur a fait parvenir un sondage le 14 février 2015 en même temps que la lettre de la campagne annuelle de financement. Nous tenons à remercier les quatre-vingt-un (81) bénéficiaires qui ont pris la peine de répondre au court sondage envoyé. Quatre-vingt-dix-sept pour cent des répondants (97%) se sont dits très satisfaits de nos services, quatre-vingt-huit pour cent (88%) sont très satisfaits des services offerts par nos bénévoles chauffeurs et accompagnateurs et 90% sont très satisfaits des services des bénévoles et employées à la réception. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la section « Sondage 2014-2015; qualité des services offerts par VERS VOUS aux bénéficiaires » en Annexe au Rapport annuel d'activité.

FÉVRIER 2015 : PAGE FACEBOOK DE L'ORGANISME

Entamant bientôt sa 35^{ème} année d'existence, VERS VOUS se met à l'heure des réseaux sociaux en créant en février 2015 sa propre Page Facebook (www.fb.com/versvous). Ainsi, l'organisme pourra diffuser en temps réel ses activités, événements et nouvelles afin de favoriser l'interaction avec les internautes. Toutes les informations pratiques (coordonnées, horaires, congés fériés) seront également présentées sur cette Page qui sera à la fois informative et interactive. En avril 2015, près de trente (30) « amis » - organismes et individus - avaient adhéré à la Page de VERS VOUS! L'agente à l'animation et aux communications se chargera d'alimenter et de gérer la Page Facebook de l'organisme.

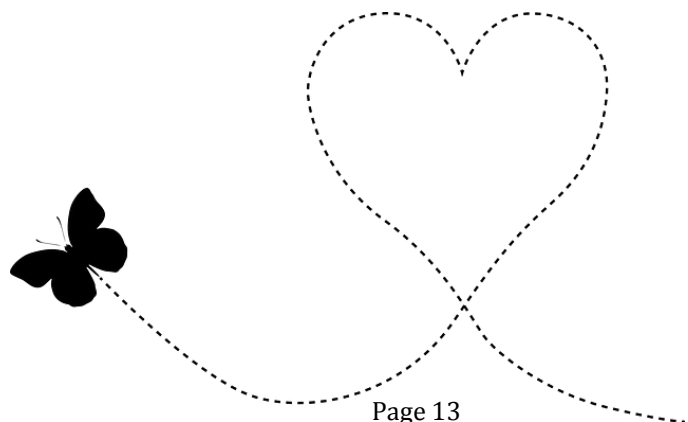


Activités de levée de fonds

14 février 2015 : Lancement de la campagne annuelle de financement *La fête de l'amitié*

VERS VOUS a lancé sa campagne annuelle de financement ayant pour thème «La fête de l'amitié» le samedi, 14 février 2015 afin de pouvoir continuer à aider les aînés du quartier Villeray et favoriser leur maintien à domicile. Grâce à la générosité de ses bénéficiaires, bénévoles et partenaires financiers, l'organisme a récolté près de 3300\$.

Un grand merci à tous ceux et celles qui ont participé à la campagne annuelle de levée de fonds! Votre appui à VERS VOUS fait toute la différence!



Vie associative

SEMAINE DES BÉNÉVOLES : 9 avril 2014

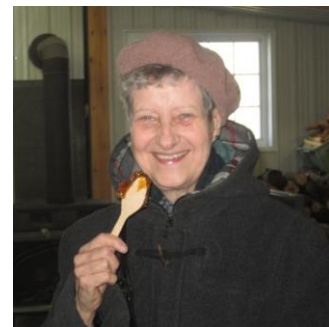
Afin d'exprimer toute sa reconnaissance aux fidèles bénévoles de l'organisme, VERS VOUS les a conviés à un dîner du temps des sucres le 9 avril à la Cabane à sucre *La Branche*, située à St-Isidore. Sous le slogan « Bénévole de la tête aux pieds! », cette semaine thématique a donné l'opportunité de rappeler à quel point les bénévoles sont appréciés à VERS VOUS et essentiels au bon fonctionnement de l'organisme. L'implication de cinq (5) bénévoles a été soulignée la journée même et deux (2) autres certificats ont été remis plus tard.



Plusieurs bénévoles et employées ont fait un tour de calèche !



Le succulent dîner traditionnel de la cabane à sucre *La Branche*



Solange Parent, l'une de nos dévouées bénévoles qui déguste de la tire sur la neige

Remise des certificats de reconnaissance de l'implication bénévole 2014

1 an	Denise Kemp
5 ans	Suzanne Boisvert Nathan Dratler
10 ans	Gérard Bourgon Raymonde Lapierre
15 ans	Thérèse Beaulé Jean St-Pierre



Remises de certificats à Suzanne Boisvert, Denise Kemp, Thérèse Beaulé et Gérard Bourgon dans les locaux de VERS VOUS

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE : 19 juin 2014

La 33^e assemblée générale annuelle (AGA) a attiré dix-sept (17) membres, trois (3) employés et une (1) personne du public. Cette assemblée est l'occasion de souligner les accomplissements de VERS VOUS durant la dernière année, autant au niveau des activités réalisées que des services bénévoles accomplis. Nicole Bernard, Murielle Boisvert, Suzanne Boisvert et Gérard Bourgon ont été élus pour un mandat de deux (2) ans. Comme à chaque année, nous avons conclu l'AGA en conviant toutes les personnes présentes à un dîner au local 125!



L'AGA 2014



Le dîner de l'AGA dans nos locaux

SORTIE AUTOMNALE POUR LES BÉNÉVOLES : 18 septembre 2014

Pour la sortie automnale de 2014, VERS VOUS a décidé de changer de la traditionnelle sortie aux pommes et d'inviter les bénévoles à une activité éducative au Planétarium Rio Tinto Alcan. Les bénévoles



Exposition permanente du Planétarium

et employés ont dîné au restaurant *le Cupidon d'or* avant la visite



Dîner des bénévoles au restaurant *le Cupidon d'or*

en après-midi. Tous ont eu la chance d'assister aux spectacles interactifs sur écran géant *Vertiges* et *Tempo* et de visiter l'exposition permanente du Planétarium.

RÉUNION AVEC LES CHAUFFEURS BÉNÉVOLES : 28 octobre 2014

Comme à chaque année, les chauffeurs et accompagnateurs bénévoles ont été conviés à une réunion et un repas dans les locaux de VERS VOUS pour faire une mise à jour sur les consignes de transports et d'accompagnements médicaux. Cette année, Catherine Gendron, bénévole accompagnatrice et étudiante en physiothérapie a offert une courte formation sur la manière d'assister un bénéficiaire qui utilise une marchette. De plus, des coussins rotatifs et poignées ont été distribués aux chauffeurs bénévoles pour aider les bénéficiaires à entrer et sortir de leur voiture.



Réunion des chauffeurs et accompagnateurs bénévoles de VERS VOUS

FORMATION EN SECOURISME DE L'AMBULANCE ST-JEAN : 14 novembre 2014

En novembre 2014, VERS VOUS a offert à quatorze (14) bénévoles et deux (2) employées la formation de secourisme *Priorité Survie*, présentée par Ambulance St-Jean. Le programme de quatre (4) heures proposait un survol des premiers soins, en mettant l'accent sur les explications théoriques et les démonstrations de techniques, telles que la prise en charge d'une situation d'urgence, la réanimation cardiaque et la respiration artificielle. Cette formation a offert des outils précieux aux bénévoles qui ont à travailler auprès d'aînés, une clientèle vulnérable.



L'animateur de l'atelier qui explique comment réanimer une personne



C'est au tour des bénévoles d'apprendre à faire la réanimation !



Les participants à l'atelier et l'animateur, au centre

RÉUNION ET DÎNER DE NOËL DES RÉCEPTIONNISTES BÉNÉVOLES : 3 décembre 2014

Les objectifs de cette réunion annuelle sont de faire un rappel des consignes de travail, revoir les modèles de calendrier et de des demandes de services, faire le bilan de l'année et d'accueillir les nouvelles venues dans l'équipe. De plus, puisque les employées et les bénévoles étaient réunies, nous en avons profité pour faire le traditionnel dîner de Noël des réceptionnistes et pour souligner l'anniversaire de deux employées et d'une bénévole. Les bénévoles à la réception ont également reçu un certificat-cadeau pour les remercier de leur implication dans l'organisme.



Dîner des réceptionnistes dans le local de VERS VOUS



Mariane, Nicole et Diane ont soufflé les chandelles de leur gâteau d'anniversaire à l'unisson !

DÎNER DE NOËL DES BÉNÉFICIAIRES : 15 décembre 2014



Dominique Dubé a remis un cadeau à Mme Senay, bénéficiaire

En 2014, VERS VOUS a voulu transmettre la magie de Noël à une quinzaine de bénéficiaires en les invitant au restaurant *La Famé* de la résidence l'Oasis (Laval). Les bénéficiaires étaient jumelés aux treize (13) bénévoles et deux (2) employées présentes. Tous ont profité de cette occasion privilégiée pour discuter, rire et déguster un bon repas du temps des fêtes ensemble! De plus, les organisatrices du dîner avaient prévu une belle surprise pour les participants au dîner : un gâteau aux fruits leur a été remis

pour les remercier de leur présence de la part de VERS VOUS. Cette première édition fut un réel succès, qui sera à coup sûr répété pour l'année 2015.



Mme Vaillancourt, était accompagnée par le bénévole André Croteau

DÎNER DE NOËL DES BÉNÉVOLES : 18 décembre 2014

Une autre année bien remplie a été saluée par l'équipe de VERS VOUS au restaurant *LaFamé*, de la résidence l'Oasis (Laval). C'est autour d'un repas convivial que les vingt-neuf (29) bénévoles et deux (2) employées se sont réunis le jeudi 18 décembre. L'équipe en a profité pour faire le traditionnel échange de cadeau et remercier l'apport précieux des bénévoles au bon fonctionnement de l'organisme.



Les trente-et-une (31) personnes qui ont dégusté le repas traditionnel du temps des fêtes au restaurant LaFamé, de la résidence l'Oasis (Laval)



Tous les cadeaux sont prêts à être échangés !



Les bénévoles Yves Landry, Danielle Lia et Nicole Voisin

REMERCIEMENTS

VERS VOUS est choyé de recevoir le soutien de plusieurs partenaires qui croient en l'importance de sa mission. Chaque année, nous espérons pouvoir compter sur ces appuis financiers, sans quoi nous nous verrions dans l'obligation de mettre nos projets sur la glace. Nous tenons à remercier chaleureusement tous les partenaires qui se retrouvent tous dans la section « Remerciements à nos partenaires » à la page 27 du rapport annuel d'activités.

Également, VERS VOUS tient à souligner la généreuse participation des différents conférenciers qui se déplacent dans nos locaux ou avec nous en « tournée » dans les résidences et habitations du quartier, et cela, souvent pour des sommes très modiques, ou même, gratuitement. Plusieurs d'entre eux sont aussi issus du milieu communautaire. Nous sommes donc conscients de la valeur que représente cette collaboration et leur en sommes très reconnaissants.

Merci donc à :

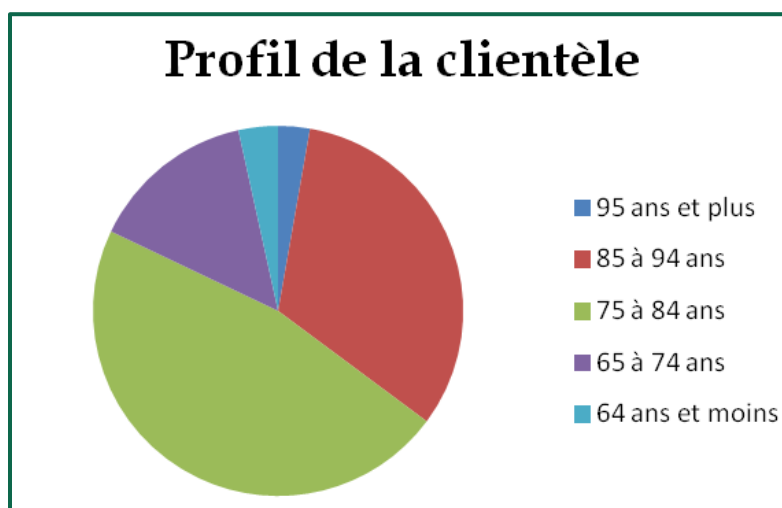
- 🌸 Véronique Magnan, pharmacienne, Familiprix
- 🌸 Lise Bélisle, formatrice, Centre de Ressources Éducatives et Pédagogiques de Montréal
- 🌸 Sania Ouattara, M.Sc. Kinésiologue
- 🌸 Céline Deschesnes, représentante, service Philips Lifeline
- 🌸 Carole Duchesne, directrice Hébergement-Conseil inc.
- 🌸 Mélissa Coronati, optométriste O.D.
- 🌸 Sonia Vincent, infirmière clinicienne, CLSC Villeray
- 🌸 Julie St-Jean, diététiste, Diabète Québec
- 🌸 Maxime Thibault-Vézina, conseiller en prévention, TANDEM VSP
- 🌸 Jean-François Charland, conseiller en prévention, TANDEM VSP

Profil de la clientèle

Pour bénéficier des différents services offerts à VERS VOUS, il faut d'abord répondre aux critères d'admission prévus à la mission puis, procéder à une ouverture de dossier. Le bénéficiaire doit être résident du quartier Villeray, doit avoir 65 ans et plus, doit avoir un faible revenu et être en légère perte d'autonomie (de façon temporaire ou permanente). La personne peut s'inscrire d'elle-même ou être référée par le CLSC ou un autre organisme partenaire.

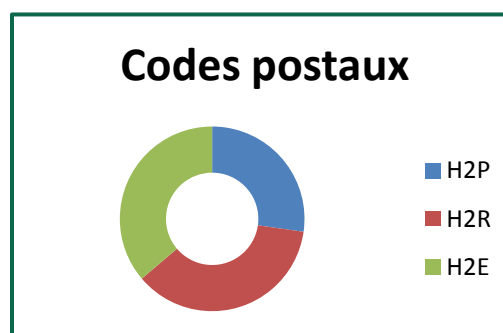
6.1 Répartition

La clientèle de l'organisme est âgée de 65 à 99 ans. Exceptionnellement, et de façon temporaire, nous desservons certaines personnes de moins de 65 ans. Le tableau ci-contre illustre bien la répartition des bénéficiaires **selon leur groupe d'âge**.



Les bénéficiaires sont majoritairement des femmes. En date du 31 mars 2015, deux-cent-vingt (**220 femmes**) et soixante-dix (**70 hommes**) constituaient la répartition de notre clientèle. À l'image du quartier Villeray, notre clientèle est également multiethnique.

Plus d'une dizaine de HLM et résidences hébergent une grande partie de nos bénéficiaires. Les autres « tiennent maison ». Aucun de nos bénéficiaires ne réside en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ni en résidence alternative. Le tableau suivant illustre la répartition des bénéficiaires selon leur lieu de résidence sur le territoire de Villeray (**codes postaux H2E, H2P, H2R**).



6.2 Personnes desservies

Dès le début de l'année 2014-2015, nous comptons dans notre liste des bénéficiaires deux cent quatre-vingt-dix (290) personnes inscrites. À ce nombre, la responsable a ouvert soixante-treize (73) nouveaux dossiers. De plus, trente (30) dossiers ont été fermés pour des raisons de déménagement, décès ou autres. Également, durant l'année nous avons offerts une vingtaine de dépannages aux aînés du quartier Villeray. Donc, en conclusion, nous sommes fiers d'avoir desservi et offert des services bénévoles à quatre cent treize (413) personnes du secteur.

6.3 Personnes rejointes

Par le biais de nos différentes activités offertes au public (voir la section « Réalisations » en page 6 à 13), nous rejoignons des gens qui ne sont pas forcément des bénéficiaires ou des bénévoles. Pour l'année 2014-2015, nous avons ainsi rejoint trois cent quatre-vingt-trois (383) participants. Donc, si nous combinons le nombre de bénéficiaires rejoints par nos services et le nombre de participants rejoints par nos activités, nous pouvons affirmer que VERS VOUS a rejoint sept cent quatre-vingt-seize (796) personnes au cours de la dernière année.

Membres du conseil d'administration



De gauche à droite

Rangée du fond

- ✿ Nicole Béchard, directrice VERS VOUS
- ✿ Jean St-Pierre, administrateur
- ✿ Suzanne Boisvert, trésorière
- ✿ Gérard Bourgon, administrateur
- ✿ Nicole Bernard, administratrice
- ✿ Jean-Guy Blanchet, président et représentant du milieu

Rangée à l'avant

- ✿ Hélène Grenier, administratrice et représentante des bénéficiaires
- ✿ Nicole Voisin, vice-présidente
- ✿ Murielle Boisvert, administratrice

Employées de VERS VOUS

Nicole Béchard

Directrice

Mariane Bragagnolo

Agente à l'animation et aux communications

Dominique Dubé

Responsable des bénéficiaires et agente de bureau



Mariane, Nicole et Dominique

Merci aux bénévoles

Cher(e)s bénévoles de VERS VOUS,
Nous vous offrons aujourd'hui nos plus sincères remerciements.
Merci pour votre aide précieuse et le don de votre temps enrobé de générosité.
Merci pour votre altruisme et votre soutien. Merci pour votre engagement et
votre dévouement envers les aînés de Villeray et le grand
respect dont vous faites preuve!
Sans vous, accomplir notre mission serait impossible.
Vous êtes tous et toutes des perles rares qu'on estime et apprécie.
Vos gestes empreints de bienveillance font chaud au cœur.
Continuez à nous épauler!... et encore un gros MERCI.

De la part du conseil d'administration, les employées et les bénéficiaires.

« **Bénévole de la tête aux pieds!** »

Slogan de la Semaine de l'action bénévole 2014

Jonathan Allen	Nathan Dratler	Yves Landry	Solange Parent
Henri Audet	Diane Fiorito	Raymonde Lapierre	France Pigeon
Thérèse Beaulé	Jules Garon	Francis Leduc	Denise Rousselle
Nicole Bernard	Catherine Gendron	Gérald Léonard	Gilbert Roy
Jean-Guy Blanchet	Laurette G-Proulx	Danielle Lia	Rénald Roy
Murielle Boisvert	Gilberte Goupil	Émilie Malenfant	Jean St-Pierre
Suzanne Boisvert	Hélène Grenier	Julie Marchand	Roxane Suau
Jacqueline Bordeleau	Emmanuelle Gruber	Jean-Guy Moses	Huguette Trépanier
Gérard Bourgon	Denise Kemp	Naoual Nassif	Annette Verilli
Laurence Charpentier	Hélène Lafortune	Jacqueline Ngom	Nicole Voisin
André Croteau	Jean-Pierre Lamarche	Juliette Palazzo	♥♥♥♥♥♥♥♥



En 2014-2015, **43 bénévoles** se sont dévoués afin d'offrir différents services aux aînés du quartier Villeray. Nous les remercions chaleureusement pour leur engagement et leur dévouement.

VERS VOUS tient à souligner l'apport de tous ceux et celles qui ont quitté l'équipe des bénévoles durant l'année. Nous sommes très reconnaissants pour le temps qu'ils ont consacré à tous les bénéficiaires.

Le 17 décembre 2014, le mari de Nicole Béchard, M. Robert Lizzaraga, nous a quittés entouré d'amour après avoir combattu avec courage et sérénité la maladie. Merci pour votre soutien et présence tout au long de ce parcours difficile.

Album souvenir 2014-2015



6 mai 2014 - Présentation des services de VERS VOUS au nouveau comité des résidents des Habitations Rousselot, dans le quartier Villeray



15 avril 2014 - Dominique Dubé et Nicole Béchard en présence de Justin Trudeau lors du dîner-spaghetti pour le financement de l'organisme la Jarnigoine. Aussi présente sur la photo : Denise Bernatchez.



14 novembre 2014 - Cours de secourisme offert aux bénévoles et employés de l'organisme. Sur la photo, l'animateur enseigne la réanimation cardiaque à l'aide de mannequins.



24 septembre 2014 - Dominique Dubé, employée, souligne le 93^{ème} anniversaire de Nicolas Biscotti, bénéficiaire à VERS VOUS.



15 décembre 2014 - La bénévole Nicole Voisin remet un cadeau de Noël à Monsieur Frenette lors de la 1^{ère} édition de la fête des bénéficiaire de VERS VOUS. Aussi sur la photo : Mme Hélène Grenier, bénévole.

Reconnaissance de la collectivité

 **Témoignage de monsieur Louis-Paul Mourgue (bénéficiaire des services de VERS VOUS depuis 2001) et de sa fille. Tous deux ont été reçus à l'organisme dans le cadre du 90^{ème} anniversaire de monsieur Mourgue.**

Nous vous remercions d'avoir organisé une rencontre avec le personnel de VERS VOUS. Nous avons apprécié un repas excellent, servi dans un cadre familial authentique. Nous félicitons votre équipe d'adhérer généreusement à la mission d'aide aux aînés. Longue vie à votre œuvre de Bienfaisance!

Vos fidèles sympathisants
Louis et Nicole

 **Remerciement d'un nouveau bénéficiaire.**

Je tiens à vous remercier ainsi que les bénévoles accompagnateurs comme Jean-Guy Moses, Rénald Roy et monsieur Audet. Vous étiez à l'heure pour mes rendez-vous à l'hôpital et vous m'avez aidé à marcher (moi qui me déplace avec une canne depuis mes 3 AVC). Vous m'avez ramené après l'opération de mes deux yeux (cataractes) en décembre 2014 et janvier 2015.

Vous êtes des personnes qui rassurent et réconfortent!

Grand merci!

Bernard Cantinaux

 **Témoignage d'une bénévole**

Les visites d'amitié sont pour moi une expérience enrichissante, permettant le partage de petits moments simples et menant à la création d'un lien de confiance réciproque. La relation qui s'établit petit à petit, étant sans attente, permet alors de n'en tirer que du positif.

Laurence Charpentier, bénévole

Visibilité de l'organisme

Tout au long de l'année, administrateurs, bénévoles et employés ont représenté l'organisme à différentes occasions et dans différents événements, dans le quartier comme à l'extérieur. Un merci tout spécial à tous ces gens qui contribuent au rayonnement de VERS VOUS.

- 🌸 Représentation à différentes activités du Centre de Loisirs communautaires Lajeunesse : AGA (avril), événement bénéfice annuel (octobre), collecte de sang (janvier).
- 🌸 Participation à l'AGA de la Caisse Desjardins Cité-du-Nord de Montréal.
- 🌸 Participation au dîner bénéfice organisé par La Jarnigoine.
- 🌸 Représentation au souper spaghetti au profit du Comptoir alimentaire Villeray à la paroisse Notre-Dame-du-Rosaire.
- 🌸 Participation à l'AGA du Centre des Aînés de Villeray.
- 🌸 Représentation à la « fête populaire de la rentrée de Villeray ».
- 🌸 Participation aux cafés Alzheimer sous le thème « Perdre la mémoire avec le vieillissement » Dr Fadi Massoud, gériatre.
- 🌸 Participation à l'AGA de la Coalition pour le maintien dans la communauté.
- 🌸 Représentation au dîner bénéfice du Magasin-Partage Villeray
- 🌸 Présence de VERS VOUS à un dîner au bureau du député de Laurier-Dorion afin d'amasser des dons pour le Magasin-Partage Villeray.
- 🌸 Participation à la fête du dîner de Noël organisée par le Centre des aînés de Villeray.
- 🌸 Participation au brunch du député Laurier-Dorion (monsieur Gerry Sklavounos) au Centre de Loisirs communautaires Lajeunesse.

Formation et enrichissement

- ✿ Formation en secourisme, offerte par Ambulance St-Jean (novembre 2014)
- ✿ Formation « Écrire pour le web » offerte par le Centre St-Pierre. (février 2015)
- ✿ Formation « programme Xaequo » donnée par Alain Demers de Vision d'ici. (mars 2015)
- ✿ Formation « Muscler vos méninges! » donnée par le CSSS Cavendish afin que l'agente à l'animation et aux communications puisse offrir l'atelier du même nom aux aînés. (mars 2015)
- ✿ Formation « Les troubles de la personnalité chez les aînés » présentée au Centre St-Pierre. (mars 2015)
- ✿ Formation sur l'accompagnement transport offerte par le CLSC René-Cassin au CSSS Cavendish.
- ✿ Réunion de la Coalition pour le maintien dans la communauté pour le dossier transport et accompagnement médical.
- ✿ Participation à une rencontre à la corporation du développement communautaire de Villeray.

Représentation de l'équipe de VERS VOUS

CABM	Centre d'action bénévole de Montréal
COMACO	Coalition pour le maintien dans la communauté
C-LAVI	Concertation locale des Aînés de Villeray
Centre des Aînés de Villeray	Conseil d'administration
Les petits matins PPALV	Rencontres organisées par le CSSS-CDI
CDC Solidarités Villeray	Corporation du développement communautaire

Remerciement à nos partenaires et donateurs

Les employées, bénévoles et bénéficiaires de VERS VOUS tiennent à remercier très chaleureusement leurs fidèles partenaires, collaborateurs et amis :

- ✿ L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal pour l'apport financier au programme PSOC (programme de soutien aux organismes communautaires) sans lequel VERS VOUS ne pourrait exister.



- ✿ La caisse Desjardins Cité-du-Nord de Montréal et les caisses populaires de Lorimier-Villeray et Jean-Talon – Papineau pour leur contribution à la mission de VERS VOUS.



- ✿ La Ville de Montréal pour son partenariat, madame Anie Samson, maire de l'arrondissement Villeray – St-Michel – Parc-Extension, ainsi que madame Elsie Lefebvre, conseillère de la Ville au district de Villeray, pour leurs appuis financiers.

- ✿ La Fondation Marcelle et Jean Coutu qui contribue généreusement dans le dossier du transport médical.



FONDATION
MARCELLE ET JEAN COUTU

- ✿ Le Centre de Loisirs communautaires Lajeunesse et le Centre des Aînés de Villeray pour leur fidèle collaboration et le bon voisinage.
- ✿ Le Progrès Villeray, Le Journal le Monde et le Journal du Bel Âge, qui font connaître gracieusement nos activités et événements spéciaux, et qui contribuent au recrutement de bénévoles.

- ✿ Monsieur Gerry Sklavounos, député de Laurier-Dorion, pour sa préoccupation et son souci d'apporter un soutien à l'action communautaire, ainsi que sa très dévouée conseillère principale, madame Doris Demers.



3 décembre 2014 - Récolte de denrées non-périssables du bureau de Gerry Sklavounos.

- ✿ Les marchands locaux qui répondent d'une manière extraordinaire à nos demandes.

- ✿ Et, enfin, nos collaborateurs communautaires et CIUSSS du Nord-de-l'île pour leur collaboration assidue.

Votre apport à la mission de VERS VOUS est primordial afin de favoriser le maintien et l'amélioration de la qualité de vie des aînés dans Villeray.

Statistiques 2014-2015

Services bénévoles de VERS VOUS

Mois	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	S.total	x	N.Hres	Total
Transports et accompagnements	117A15	120A14	120A22	158A28	158A23	182A32	200A15	137A11	109A20	123A17	114A24	145A25	1683		4 heures	6732
Accompagnements médicaux	26A2	19A1	22A3	24A3	39A4	59A4	56A2	33A6	24A6	33A5	26A3	34A5	395		4 heures	1580
Accompagnements commissions	3A1	5	3A2	-	2	2	-	-	1	2	-	-	18		3 heures	54
Commissions	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	17		3 heures	51
Téléphones d'amitié/sécurité	11	13	11	10	17	14	13	10	11	12	9	14	145		30 min.	73
Visites d'amitié	4	4	5	6	4	6	10	8	7	8	6	8	76		3 heures	228
Demandes de service rendu	175	173	168	200	221	264	281	190	153	179	156	203				8718
Téléphones d'anniversaire bénéficiaires	29	24	27	21	37	22	21	17	22	25	27	40	312		10 min.	52
Téléphones Noël bénéficiaires	-	-	-	-	-	-	-	-	345	-	-	-	345		10 min.	58
Dîner de Noël des bénéficiaires et bénévoles	-	-	-	-	-	-	-	-	28	-	-	-	28		4 heures	112
Envois postaux bénéficiaires 90 ans	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35		10 min.	6
Envois postaux anniversaire bénévoles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	42		10 min.	7
Réunion comités transport/réception	-	-	-	-	-	-	CT-18	-	7	-	-	-	25		3 heures	75
Conférences, événements bénévoles	SR 24	-	-	-	-	RA 21	-	-	Din 29	-	-	-	74		3 heures	222
Envois postaux, cotisation, levées de fonds	-	-	-	-	-	-	5	-	-	6	-	-	11		6 heures	66
Conseil d'administration / AGA	6	8	AGA17	-	-	8	8	RS 7	8	-	5	-			3 heures	
Travail à la réception (bénévoles)	32	41	28	41	29	38	42	35	24	29	31	29	399		3.5 hres	1397
Diverses représentations	6	Comm3	SS14	-	Comm3	Comm1	SB 8	Comm2	Comm4	-	Comm2	Comm3	36		3 heures	108
Heures de bénévolat																2103
Total des demandes de service reçu	192	189	195	231	248	290	298	216	179	201	183	233				2665
Total des demandes de service annulé	17	16	27	31	27	36	17	26	26	22	27	30				302
Total des demandes de service rendu	175	173	168	200	221	264	281	190	153	179	156	203				2363
Nombre de téléphones reçus	595	593	588	420	441	684	701	610	573	599	576	623				7003
Nombre de téléphones faits	1015	1013	1008	840	861	1104	1121	1030	993	1019	996	1043				12043
Grand total des heures de bénévolat																10821

Demandes reçues : 2665

Demandes annulées : 302

Services rendus : 2363

Total des heures de bénévolat : 10821

***Les rubriques en noir représentent le total des demandes de services provenant de nos bénéficiaires.**

*Les rubriques en rose représentent des heures de bénévolat rendues par l'équipe des bénévoles de Vers Vous (en surplus des demandes de services des bénéficiaires).

*Les rubriques en vert représentent les totaux calculés.

Statistiques 2014-2015
Nouveau projet : transport de socialisation

Mois	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	S.Total	x	2,5 hres	Total
Commissions																
Epicerie	1	-	-	-	1	-	-	1	2	1A1	3	3	12			30
Banque/caisse	4	3	3	2A1	1	1	-	-	4	12A1	4	6	40			100
Pharmacie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1			3
Coiffure	-	1	1	-	1	1	-	-	1A1	-	2	1	8			20
Resto/commerce	-	1	1A1	1A1	-	1	3	3	1	4	-	-	15			38
Autre	2	-	-	-	-	-	-	4A1	-	-	-	-	6			15
Total des demandes de service rendu	7	5	5	3	3	3	3	8	8	18	9	11				206
Visites																
Famille	1A1	-	-	-	-	1	1A1	-	-	-	-	2A1	5			13
Amis	4A1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4			10
Hôpital	-	2A1	1A1	-	-	-	1	-	3A1	3A1	2	1	13			33
Autre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-
Total des demandes de service rendu	5	2	1	-	-	1	2	-	3	3	2	3				56
Formations																
Cours	2	2A1	-	-	-	-	1	1	2	3	3	2A1	16			35
Atelier	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-
Conférence	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-
Autre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1			3
Total des demandes de service rendu	2	2	-	-	-	-	1	1	2	3	3	3				38
Total des demandes de service reçu	16	9	7	6	3	4	6	10	13	25	14	17				130
Total des demandes de service annulé	2	2	2	2	-	-	1	1	2	3	-	2				17
Total des demandes de service rendu	4	7	5	4	3	4	5	9	11	22	14	15				113
Nombre de téléphones reçus	436	429	427	426	423	424	426	430	433	445	433	437				5169
Nombre de téléphones faits	856	849	847	846	883	844	846	850	883	865	853	857				10 279
Grand total des heures de bénévolat																300
Demandes reçues : 130	Demandes annulées : 17				Services rendus : 113				Total des heures de bénévolat : 300							

Grand total des demandes reçues : 2795
Grand total des services rendus : 2476

Grand total des demandes annulées: 319
Grand total des heures de bénévolat : 11121

Sondage 2014-2015
Qualité des services offert par VERS VOUS aux bénéficiaires

	OUI	NON	Ne sais pas
1. En général, êtes-vous satisfaits de nos services bénévoles?	96%		3%
2. Les politiques et consignes de VERS VOUS sont-elles bien expliquées?	92%	7%	1%
3. Prenez-vous le temps de lire les consignes et politiques de l'organisme envoyées à chaque année?	95%		5%
4. Savez-vous qu'il est strictement interdit de faire une demande de service bénévole directement à un bénévole sans passer par l'organisme?	96%		3%

Bénévole chauffeur et accompagnateur					
	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne sais pas
Ponctualité pour l'aller et le retour	90%	4%	/	/	4%
Politesse	91%	3%	/	/	4%
Serviables	87%	4%	1%	/	4%
Monnaie pour vous rembourser?	83%	4%	2%	1%	7%
Confirmation de l'heure du transport la veille	88%	5%	/	/	4%
Total (moyenne)	88%	4%	2%	1%	5%

Employées et bénévoles à la réception					
	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Ne sais pas
Politesse	91%	1%	/	/	7%
Serviables	90%	2%	/	/	7%
Écoute	91%	1%	/	/	7%
Rapidité de la réponse aux demandes	88%	3%	/	/	7%
Total (moyenne)	90%	2%			7%

