

Rapport d'activité

2020-2021



Table des matières

Mot du président	1
Mot du directeur	3
Portrait	5
Bénéficiaires de Vers Vous.....	7
Bénévolat	11
Équipe de Vers Vous	17
Formations et enrichissement	19
Mission	20
Services aux aîné.es.....	21
Vie associative.....	25
Partenaires	31
Statistiques.....	33

Mot du président

Chers bénévoles, bénéficiaires, partenaires et amis de Vers Vous,

Bienvenue à la quarantième assemblée générale de Vers Vous, Centre de services bénévoles aux aînés de Villeray. Malgré que nous continuons d'évoluer dans un cadre sanitaire de pandémie depuis mars 2020, c'est avec fierté que je vous présente le bilan riche en actions et en services que continue d'assurer Vers Vers auprès de la communauté des personnes âgées de Villeray.

Durant cette période, le conseil d'administration s'est réuni six fois afin d'assurer la saine gestion de l'organisme et de répondre aux besoins des bénéficiaires qu'il dessert. Je vous présente les autres membres du conseil d'administration qui ont participé à la prise de décisions : Raymond Darlington, vice-président; Julien Hocine, secrétaire; Jean-Pierre Janelle, trésorier; Gilbert Roy, administrateur et Rénauld Roy, administrateur.

Je tiens à remercier tous les bénévoles pour leur dévouement envers les personnes âgées de Villeray. Comme toujours, leur disponibilité, leur patience et leur empathie rendent de bien précieux services aux gens en état de vulnérabilité. Un état de vulnérabilité, ne l'oublions pas, exacerbé davantage

par cette crise sanitaire pandémique que nous vivons mondialement depuis mars 2020. Je tiens à remercier Danielle Lia, directrice par intérim qui, depuis son arrivée, en janvier 2020, a fait un très bon travail en assurant la gestion au quotidien de Vers Vous, en consolidant les services en temps de pandémie et qui a organisé et piloté le processus de sélection d'une nouvelle direction pour l'organisme. Un gros merci aussi à nos employées, Marie-Chantale Paul-Hus et Janie Morice de tenir le fort auprès de tou.te.s nos bénéficiaires et bénévoles. Je tiens à souhaiter la bienvenue à Tommy Saravo, le nouveau directeur de Vers Vous depuis le 11 janvier 2021. Malgré son arrivée dans une situation bien particulière, je lui souhaite un grand succès dans ce nouveau défi professionnel. Je tiens à exprimer ma reconnaissance à nos fidèles partenaires, donateurs et bailleurs de fonds qui supportent Vers Vous de façon récurrente ou non.

Bien que nous ayons emménagé dans nos locaux au Patro Villeray au mois de mars 2020, un peu plus d'un an plus tard, nous sommes toujours dans nos boîtes et en mode télétravail. À ce jour, à cause de

la pandémie due au coronavirus, le confinement ordonné par la Direction de la santé publique est toujours en vigueur et donc les locaux de Vers Vous demeurent fermés et ses employés en télétravail. Cela ne nous empêche pas, par contre, d'assurer nos services bénévoles tels que le transport et les appels d'amitié aux bénéficiaires. Vers Vous continuera de répondre aux besoins dans la mesure du possible et de poursuivre sa mission d'offrir une meilleure qualité de vie aux personnes âgées de Villeray en situation de précarité. On se souhaite de revenir très prochainement à la normalité en vous accueillant dans nos nouveaux locaux et de pouvoir reprendre l'ensemble de nos services ainsi que les activités. En attendant, on se dit : tout va continuer de bien aller!

Gérard Bourgon

Président

Mot du directeur

Tout d'abord, permettez-moi de remercier le comité de sélection ainsi que le conseil d'administration d'avoir entériné ma candidature comme directeur de l'organisme Vers Vous. Arriver dans un poste de direction au sein d'un nouvel organisme, c'est déjà quelque chose en soi, mais de le faire dans un climat de pandémie, dans de nouveaux locaux qui ont été occupés, mais toujours pas aménagés et de réaliser une transition avec une nouvelle équipe en télétravail, c'en est tout un autre. J'aime les défis alors je suis prêt à relever celui-ci. Cela fait un peu plus de 20 ans que j'œuvre dans le milieu communautaire et j'ai eu le plaisir de travailler sur différentes thématiques sociales entre autres le bénévolat et les services au mieux-être des personnes âgées. J'ai œuvré comme responsable de milieu au Carrefour Montrose et comme coordonnateur des activités et des bénévoles au Rendez-vous 50 ans et plus, deux organismes pour personnes âgées situés à Rosemont et à Saint-Michel. Par conséquent, je comprends relativement bien les réalités touchant les personnes âgées, mais bien sûr, il y a toujours matière à apprendre davantage de ces réalités et les besoins émergents de cette population dans une société qui est en évolution constante.

Mon désir et ma volonté comme directeur depuis mon entrée en poste le 11 janvier dernier sont de prendre le temps d'assimiler la culture organisationnelle de Vers Vous, de m'approprier celle-ci et de l'enrichir en y apportant mes couleurs et mon expérience terrain tout en respectant sa mission, son mandat et sa raison d'être. À cet effet, j'aimerais remercier Danielle Lia, directrice par intérim, qui de mon arrivée en janvier 2021 jusqu'à la fin avril, a pris le temps de m'expliquer la mission et l'historique de l'organisme Vers Vous pour que je puisse m'en approprier. En plus, d'avoir répondu à mes nombreuses questions avec patience et fait une transition des dossiers en télétravail. Tout un défi!

Assisté du conseil d'administration, nous n'avons pas perdu de temps et avons entamé une démarche de planification stratégique accompagnée du coach en consultation, monsieur Yves Lévesque.

Le plan d'action triennal qui en résultera permettra à Vers Vous de consolider ses services, de bonifier cette offre de services et de se projeter dans l'avenir par rapport à son mandat social et son fonctionnement organisationnel.

Ce plan d'action orientera le travail du conseil d'administration, de la direction et de l'équipe de travail pour les trois prochaines années. Cette démarche commencera dès le mois de mai 2021 et se terminera en décembre 2021 avec la production du plan d'action.

De plus, dans les derniers mois, Vers Vous a été actif et solidaire avec ses partenaires locaux en répondant aux besoins de transport pour la campagne de vaccination dans Villeray. Je prends le temps de souligner le travail dédié de nos bénévoles au transport et aux appels d'amitiés, services essentiels dans les circonstances sociales dans lesquelles nous évoluons présentement. En terminant, j'ai bien hâte de vous rencontrer et de vous accueillir dans les nouveaux locaux de Vers Vous au Patro Villeray et de reprendre le train-train quotidien de l'organisme. J'ai vraiment hâte aussi de redémarrer les activités et la vie associative qui sont fondamentales, donc on se dit à bientôt!

Tommy Saravo

Directeur

Portrait

La société québécoise vit des changements démographiques sans précédent. Actuellement, une personne sur six a plus de 65 ans. Il est prévu qu'en 2031, il y aura une personne sur quatre de 65 ans et plus¹. Le rythme accéléré du vieillissement de la population presse l'État à changer ses façons de faire pour améliorer et accroître le soutien apporté aux personnes âgées. Le souhait de la majorité des aînés.es de vieillir à domicile et de continuer à participer activement à la vie de leur communauté est connu et respecté politiquement et socialement. Le gouvernement actuel œuvre d'ailleurs en ce sens en présentant le Plan d'action 2018-2023, *Un Québec pour tous les âges*. Parmi les orientations du Plan, le gouvernement du Québec désire améliorer le soutien aux organismes locaux et régionaux qui favorisent la participation sociale des aînés.es et qui contribuent à l'amélioration de leur qualité de vie².

Vers Vous constate une prise en considération, de la part de l'État, des efforts qu'auront à fournir le milieu communautaire et les institutions publiques afin de s'adapter aux nouvelles réalités.

¹ Institut national de la santé publique du Québec, 2020, Le vieillissement au Québec, <https://www.inspq.qc.ca/le-vieillissement-au-quebec>, consulté le 13 mai 2021

² Santé et Services sociaux Québec, 2020, Politique Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec, <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5234-MSSS-18.pdf>, consulté le 13 mai 2021.

7190 personnes âgées de 65 ans et plus. De ce nombre, **49%**, soit 3 525 individus, sont en situation de faible revenu. Avec ses 29 bénéficiaires, Vers Vous rejoint **8% des aînés.es** du quartier potentiellement admissible aux services offerts.

Les personnes aînées du quartier Villeray

À Villeray, il y a 7 190 personnes âgées de 65 ans et plus. De ce nombre, 49 %, soit 3 525 individus, sont en situation de faible revenu³. Avec ses 29 bénéficiaires, Vers Vous rejoint 8 % des aînés.es du quartier potentiellement admissible aux services offerts. Le profil des bénéficiaires de Vers Vous est hétérogène. Cependant, certains points communs sont décelables.

Premièrement, une part importante des personnes qui contactent Vers Vous ont un cercle social restreint ou inexistant.

Ensuite, les bénéficiaires ont, en grande majorité, plus d'un problème de santé chronique. De plus, ils et elles sont peu en contact avec d'autres ressources, par manque d'informations ou par réticence. Finalement, ces personnes vivent également divers enjeux liés

à la précarité financière. L'équipe remarque une complexification des situations vécues par les aînés.es et une diversification des besoins.

Les besoins sont plus nombreux et touchent différentes parties de leurs vies : transport, santé et accès aux soins, logement, alimentation, isolement, santé mentale ou encore aide à domicile pour n'en citer que quelques exemples. L'équipe tend alors vers une adaptation de ses façons de faire afin de créer de nouvelles pistes d'intervention, et ce, tant à l'interne qu'avec les intervenant.es du milieu. En ce sens, Vers Vous développe une expertise terrain qui se peaufinera et s'adaptera aux besoins grandissants de la population du quartier Villeray.

³ Montréal en statistiques, 2018, Profil sociodémographique Arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension, http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL_SOCIOD%20VILLERAY%20ST-MICHEL%20PARC-EX%202016.PDF, consulté le 13 mai 2021.

Les bénéficiaires de Vers Vous

Les critères d'admissibilité de Vers Vous

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

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

L'inscription se fait par téléphone. Toute personne désirant recevoir des services, les proches aidant.es et les intervenant.es peuvent communiquer avec Vers Vous pour ouvrir un dossier ou pour demander un service.

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

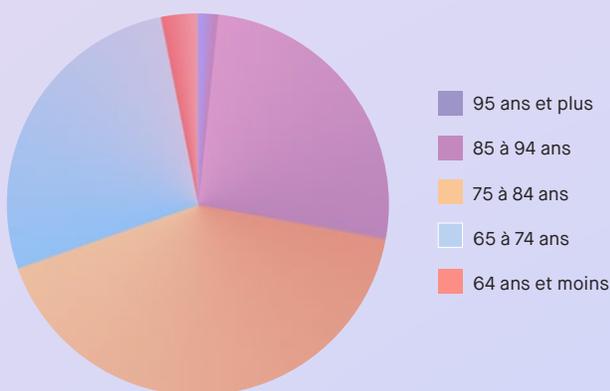
Personnes desservies

En date du 31 mars 2021, l'organisme dénombreait **299 bénéficiaires**. Au cours de l'année, 41 nouvelles personnes âgées du quartier Villeray se sont inscrites en tant que bénéficiaires des services. De plus, Vers Vous peut offrir des services de dépannage pour des personnes qui ne satisfont pas tous les critères de l'organisme. Durant l'année, environ 50 transports de dépannage ont été effectués pour 25 personnes non bénéficiaires. Des référencements et appels d'écoute active ont aussi été effectués auprès de 115 personnes non bénéficiaires.

En raison de la réévaluation constante des besoins des bénéficiaires, 44 dossiers ont été fermés au cours de l'année pour diverses raisons : déménagement, perte d'autonomie plus importante avec référencement vers d'autres ressources, décès, etc.

Vers Vous a donc rejoint plus de **439 personnes** en 2020-2021.

Répartition des bénéficiaires

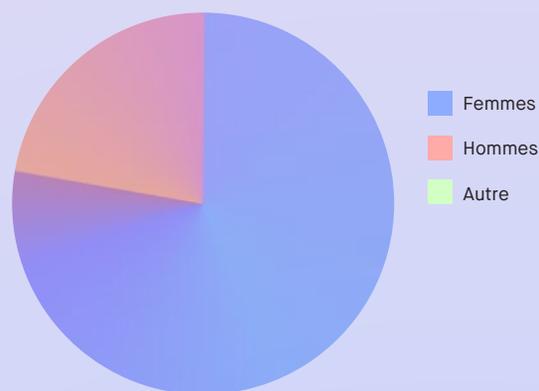


Selon l'âge

L'âge des bénéficiaires de Vers Vous se situe entre 65 et 103 ans⁴.

La plus grande part des bénéficiaires ont entre 75 et 84 ans, soit 127 personnes.

Viennent ensuite les bénéficiaires ayant entre 65 et 74 ans qui représentent 81 personnes.



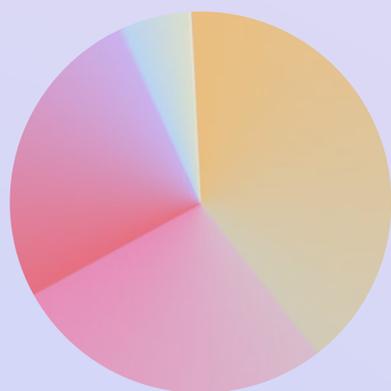
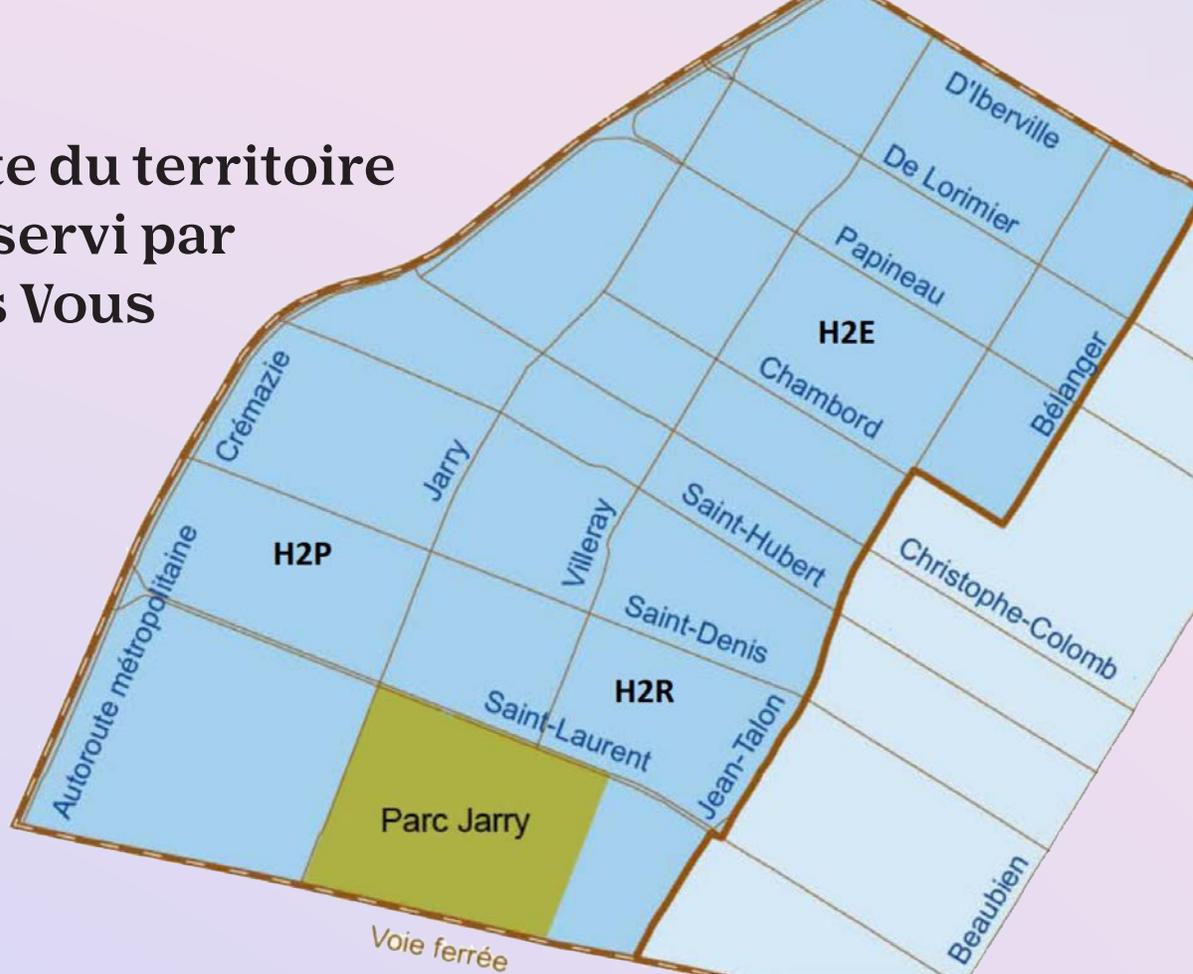
Selon le sexe

Les bénéficiaires de Vers Vous comptent 232 femmes et 67 hommes.

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

⁴ Comme mentionné, dans certains cas, nous acceptons exceptionnellement des bénéficiaires moins âgés.

Carte du territoire desservi par Vers Vous



- Vivent seul.es en logement privé
- Vivent en HLM, résidence ou coop
- Vivent avec une ou plusieurs personnes
- Information non disponible

Selon le type d'habitation

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

La proportion des bénéficiaires vivant avec des proches (conjoint.e, enfant, parent ou ami.e) et des personnes vivant en HLM, résidence ou coopérative d'habitation est égale. Comme l'organisme dessert seulement des aînés.es en légère perte d'autonomie du quartier Villeray, aucun.e des bénéficiaires ne réside en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD).

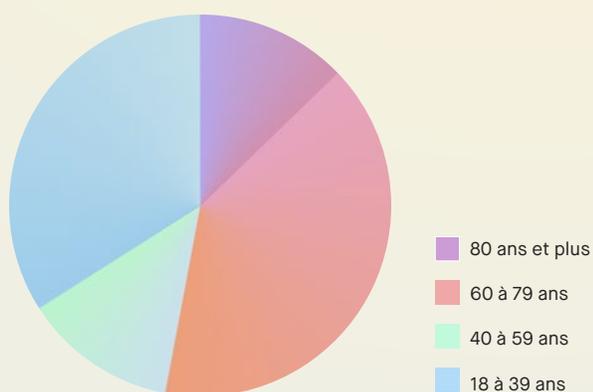
La majorité des bénéficiaires réside dans le secteur postal du H2R, soit 127 personnes, celui du H2E regroupe 113 personnes et enfin, celui du H2P contient 59 personnes bénéficiaires.

Bénévolat

Portrait des bénévoles de Vers Vous

En 2020-2021, il y a eu **53 personnes** disponibles pour s'impliquer bénévolement à Vers Vous.

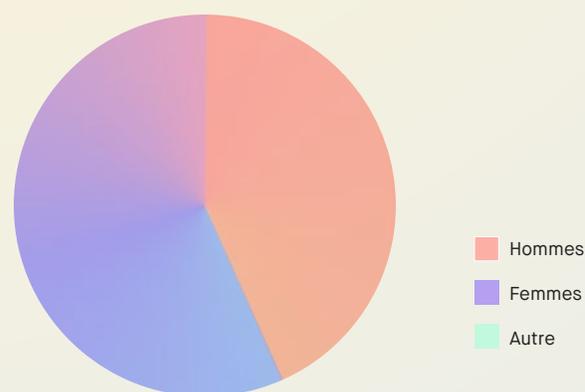
Les bénévoles sont reconnu.es comme la composante essentielle de Vers Vous, tout comme ils et elles le sont pour le milieu communautaire. Les bénévoles de Vers Vous participent, tout comme 32 % des Québécois.es de 15 ans et plus à l'amélioration de la qualité de vie de la population⁵.



Répartition selon l'âge

À Vers Vous, l'âge médian des bénévoles est de 62 ans. Les bénévoles âgés.es entre 60 et 79 ans font partie du groupe d'âge le plus représenté, soit 21.

53% des bénévoles de Vers Vous sont âgés.es de 60 ans et plus.



Répartition selon le sexe

Les bénévoles de Vers Vous comptent 32 femmes et 21 hommes.

⁵ Fournier, Marilyne. Réseau de l'action bénévole du Québec. 2018. Portrait des bénévoles et du bénévolat. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3576619?docref=XArVDMJ28fOJqukMVyhbmq>. En ligne, consulté 6 mai 2021.

Les trois types d'implication bénévole

Au fil des années, un savoir s'est développé sur l'implication citoyenne en milieu communautaire. Trois types d'implications bénévoles sont décelables. Ces types sont définis principalement sur la durée et la fréquence du bénévolat, soit l'engagement à long terme, à court terme et de façon ponctuelle.

Vers Vous est choyé d'avoir une base de bénévoles qui s'investissent à long terme, et ce, depuis sa création. Malgré la pandémie, une base solide de bénévole demeure.

1- Bénévolat à long terme

Profil des personnes bénévoles à long terme :

- des personnes à la retraite désirant être bénévoles durant la journée en semaine ;
- des personnes en emploi désirant s'investir, une ou deux fois par semaine, en fin de journée ou en fin de semaine, et ce, de façon régulière.

Vers Vous est choyé d'avoir une base de bénévoles qui s'investissent à long terme, et ce, depuis sa création. Malgré la pandémie, une base solide de bénévole demeure.

2- Bénévolat à court terme

Pour ce qui est du bénévolat à court terme, Vers Vous remarque une hausse de ce type d'implication. Le profil des personnes désirant faire du bénévolat sur une courte période, pendant quelques semaines ou quelques mois, est multiple :

- des personnes en arrêt de travail et/ou en recherche d'emploi ;
- des étudiants.es ayant une expérience d'implication bénévole à accomplir dans leur cursus ;
- des personnes ayant un emploi contractuel, avec des périodes de temps libre ou des personnes en télétravail avec un emploi du temps flexible.

Par exemple, les stages d'implications bénévoles illustrent bien ce qu'est le bénévolat à court terme. Depuis septembre 2018, Vers Vous a le plaisir de collaborer avec diverses institutions scolaires dont l'Université de Montréal et le Cégep Maisonneuve. Au printemps 2020, l'équipe a eu la chance de bénéficier de l'implication de deux étudiantes de la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal, Noémie Lirette et Laurence Proulx-Brisson. Elles ont collaboré avec l'équipe durant 6 semaines pour un total d'une quarantaine d'heures chacune. Elles ont notamment participé aux appels d'informations sur la Covid-19 faits à l'ensemble des bénéficiaires.

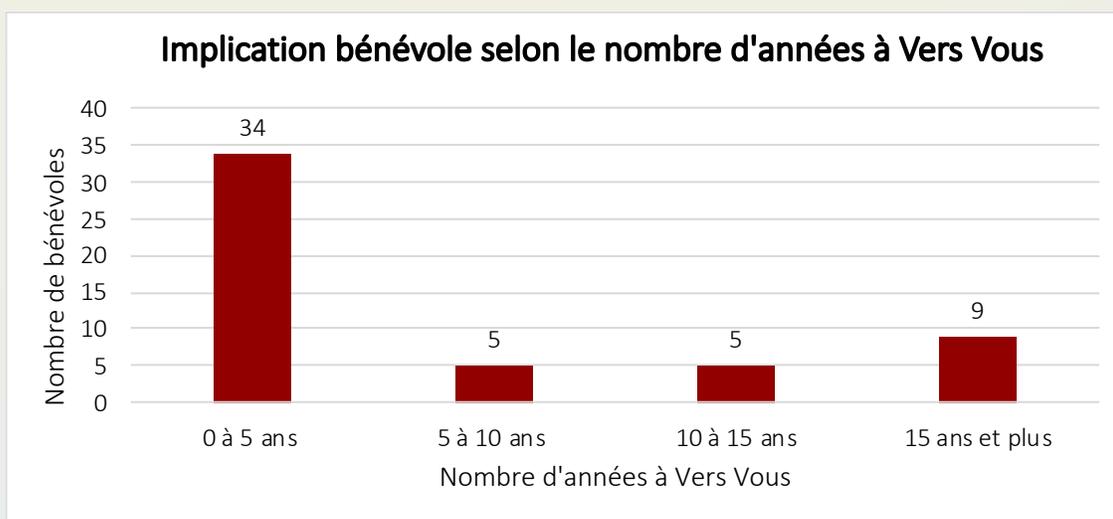
En raison de la pandémie, les stages en Techniques policières du Cégep Maisonneuve et les stages en ergothérapie de l'Université de Montréal ont été suspendus. Étant donné que le but de ses stages est une immersion bénévole dans le milieu communautaire permettant un contact direct avec la population, ils ont été considérés comme étant moins adaptables par leur département respectif.

3- Bénévolat ponctuel

Le bénévolat ponctuel fait référence à une implication de très court terme, d'une seule journée. Cette dernière forme est plutôt inadaptée à Vers Vous, surtout en période pandémique. Étant donné la complexité des situations pouvant être rencontrées, la formation et l'accompagnement demandent un certain temps. Par ailleurs, le processus de vérification des antécédents judiciaires peut prendre entre trois semaines et deux mois. Ce type de bénévolat est donc inefficace pour l'équipe.

Implication bénévole selon le nombre d'années à Vers Vous

Vers Vous est privilégié d'avoir autant de bénévoles disponibles, dévoués.es et fidèles à sa mission. En effet, 36% des bénévoles en font partie depuis plus de 5 ans⁶. En 2020-2021, Vers Vous a constaté que l'implication sur une courte période est en hausse. Une tendance également remarquée selon le Réseau de l'action bénévole du Québec⁶. En 2020-2021, il y a eu 14 nouveaux-nouvelles bénévoles à Vers Vous. De ce nombre, 9 étaient toujours en action en mars 2021.

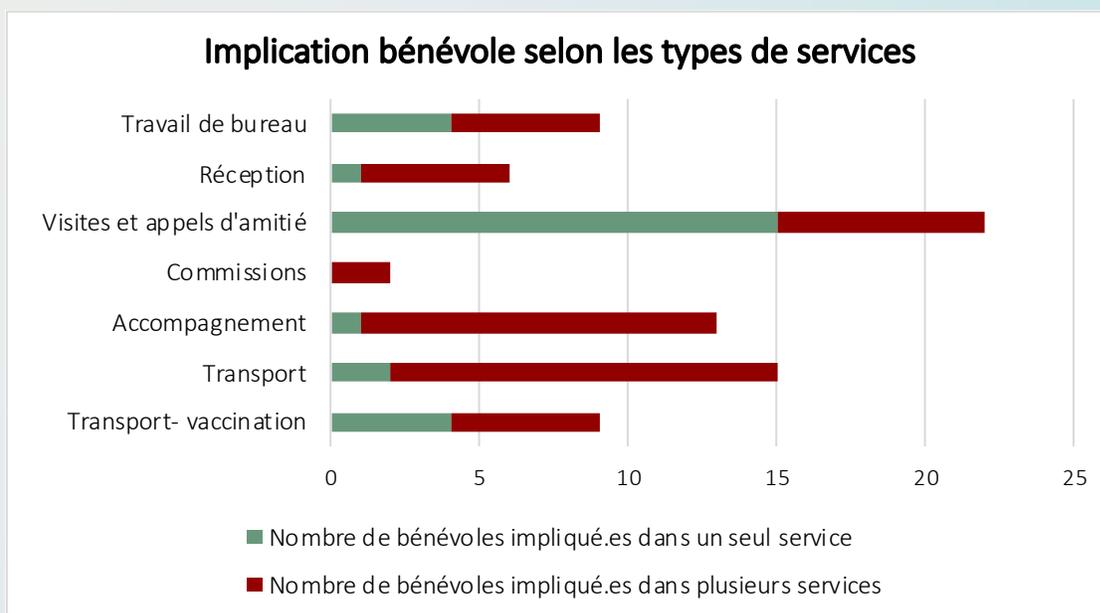


⁶ Fournier, Marilyne. Réseau de l'action bénévole du Québec. 2018. Portrait des bénévoles et du bénévolat. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3576619?docref=XArVDMJ28fOJqukMVyhbmq>, En ligne, consulté 6 mai 2021.

Implication bénévole selon les services offerts à Vers Vous

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

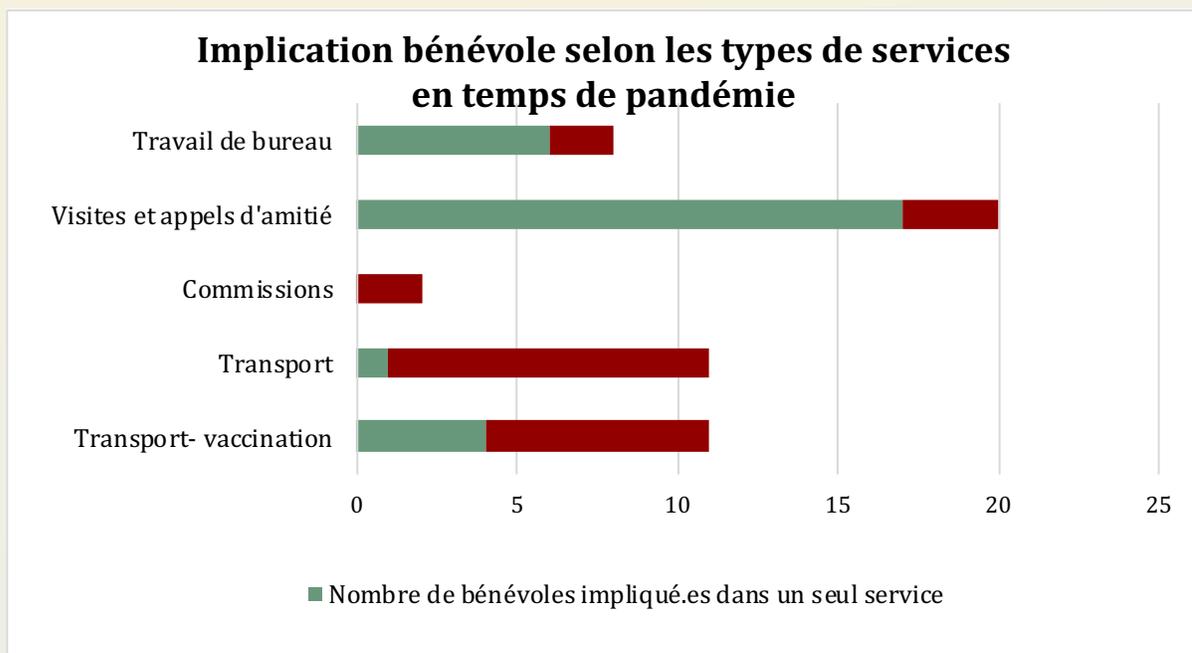
En 2020-2021, la très grande majorité des bénévoles de Vers Vous se sont dit prêt.es à reprendre leurs tâches habituelles dès que la situation le permettrait. Ils et elles se sont montré.es très flexibles et disponibles. Afin de souligner leur fidélité, nous tenions à le représenter dans le tableau ci-dessous. Pour ce faire, les données incluent les secteurs d'implications où les bénévoles auraient œuvré sans pandémie en plus de ceux où ils et elles se sont impliqué.es.



Certains services ont été suspendus depuis mars 2020 en raison de la pandémie soit, le travail de bureau, la réception, les visites d'amitiés (actifs durant l'été 2020 seulement) et les accompagnements médicaux et de commissions. Avec le risque qu'apportaient les contacts physiques de proximité durant l'année 2020-2021, plusieurs bénévoles ont dû mettre sur pause leur implication bénévole. En date du 12 mars 2020, il y avait 39 bénévoles en action. De ce nombre, 23 se sont impliqués en 2020-2021.

Voici le même tableau illustrant l'implication selon les services, mais, cette fois-ci, en présentant les

bénévoles ayant pu s'impliquer selon les contraintes qu'a entraînées la pandémie de Covid-19. Certains bénévoles ont redirigé leur secteur d'implication habituel afin de rester actifs.ves et d'accompagner les aînés.es de Villeray à travers cette période difficile. Par exemple, des bénévoles qui s'impliquent normalement à la réception ont fait des appels d'amitié de leur domicile respectif. Si on additionne les bénévoles présents avant mars 2020 s'étant impliqués en 2020-2021 et les nouveaux-nouvelles bénévoles depuis avril 2020, **40 bénévoles ont été actifs.ves à Vers Vous en 2020-2021.**



En 2020-2021, **53 bénévoles** se sont montrés solidaires à la mission de Vers Vous.

Toute l'équipe les remercie pour leur dévouement!

Liste des bénévoles 2020-2021

FEU HENRI AUDET	MAXENCE FRÉCHETTE	ROSE MARIN
SYLVIE BARIL	CHLOÉ GAGNON-CHAMPIGNY	NICOLE MONETTE
SUZANNE BOISVERT	HÉLÈNE GAUVIN	MARIE-ÈVE MOREAU
GÉRARD BOURGON	VÉRONICA GILL	JEAN-GUY MOSES
LAURENCE CHARPENTIER	HÉLÈNE GRENIER	JACQUELINE NGOM
CLAUDE CHEVRIER	GRÉGORY HARNOIS	ZAYNABNOUHI
DANAÉ COPLIN	JULIEN HOCINE	MATHIEU PARENT
GENEVIÈVE CÔTÉ	HASSAN JAMALI	SOLANGE PARENT
THOMAS COURRIBET-CHOUINARD	JEAN-PIERRE JANELLE	CHRISTOPHE PLANTE
ANDRÉ CROTEAU	DENISE KEMP	SOPHIE PRÉVOST
MICHELINE CYR	CATHERINE LABELLE-LÉONARD	LAURENCE PROULX-BRISSON
RAYMOND DARLINGTON	JEAN-PIERRE LAMARCHE	MAGALI RAYMOND-SAINE
LYSANDRE DONALDSON	YVES LANDRY	GILBERT ROY
ANNIE DOUCET	DAPHNÉ-ANNE LANGLOIS	RÉNALD ROY
LORRAINE DUBUC	RAYMONDE LAPIERRE	FERNAND TREMBLAY
JACQUES DUGAL	CHLOÉ LEFEBVRE	FLAVIE TROTTIER
NAYA EL MOKBEL	PIERRE LÉVEILLÉ	NICOLE VOISIN
DIANE FIORITO	NOÉMIE LIRETTE	

L'équipe de Vers Vous

Le Conseil d'administration

Gérard Bourgon, Président

Raymond Darlington, Vice-président

Jean-Pierre Janelle, Trésorier

Julien Hocine, Secrétaire

Gilbert Roy, Administrateur

Rénald Roy, Administrateur

L'équipe permanente



Tommy Saravo

Directeur depuis janvier 2021



Janie Morice

Responsable des services aux
bénéficiaires depuis février 2019



**Marie-Chantale
Paul-Hus**

Responsable de l'action
bénévole depuis mai 2018

Merci à **Danielle Lia**, directrice par
intérim de janvier 2020 à janvier 2021.



Merci aux **4 administrateurs sortants**.

Merci à Magali Raymond-Saine pour la
mise en page de ce Rapport d'activités.

Formations et enrichissement

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

MAI 2020 : Webinaire « **Écouter pour vrai** » organisé par l'organisme Interligne dans le cadre de la semaine de la santé mentale

ÉTÉ 2020 : Formation « **GEO bénévoles : Gestion et Encadrement Organisationnel des bénévoles** » créée par le RABQ afin d'accompagner les personnes qui travaillent auprès des bénévoles, en temps de Covid.

AOÛT 2020 : Formation « **Stress et détresse chez les aîné.es** » organisée par l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM Montréal)

OCTOBRE 2020 : Formation « **Contrer la maltraitance envers les personnes âgées** » organisée par la Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO) et la Direction régionale de la Santé Publique

FÉVRIER 2021 : Rôle du CA et de la Direction présenté par Yves Lévesque, coach et consultant au conseil d'administration

MARS 2021 : Webinaire « **Démystifier la vaccination contre la COVID-19** » organisé par la Direction régionale de la Santé Publique — CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

La mission

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



Services aux aîné.es

Les services bénévoles de Vers Vous

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

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

À noter qu'en raison des directives de la Santé publique liées à la COVID-19, après une suspension des services de transports médicaux et de socialisation pendant 4 semaines en avril 2020, les transports bénévoles ont repris pour le reste de l'année en suivant un protocole de précautions contre la COVID-19 (masque, plexiglas, désinfectant, questionnaire sur les symptômes, etc.).

Les services bénévoles d'accompagnement médical, d'accompagnement commission et de visites d'amitiés ont dû être suspendus ou réduits pour la majeure partie de l'année 2020-2021. Tout au long de l'année, les appels d'amitié, les appels d'anniversaire, d'écoute active, de référencement et d'informations sur la COVID-19 et la vaccination se sont poursuivis et ont augmenté.

Une telle mission s’accomplit grâce à l’engagement remarquable des bénévoles de Vers Vous et au travail soutenu des employé.es. Selon leur disponibilité et avec beaucoup de générosité, les bénévoles forment la ressource essentielle de l’organisme. Ces bénévoles sont en contact direct avec les aîné.es et ont à cœur au quotidien le bien-être et le respect de la personne qu’ils et elles accompagnent. Lorsqu’on leur demande les raisons de leur engagement, ils et elles indiquent prioritairement la volonté d’aider les autres, de s’investir dans la communauté, le plaisir d’être au contact d’autres personnes, la reconnaissance exprimée par les bénéficiaires ainsi que le fait de sortir de chez eux et chez elles en ayant une occupation. Cet engagement est à souligner tout particulièrement en 2020-2021 en raison de la pandémie de la COVID-19. **Malgré les circonstances, Vers Vous a pu compter sur la présence de ses bénévoles, par leur implication ou leur mot de soutien, et accueillir de nouvelles personnes souhaitant s’engager auprès des aîné.es.** Par rapport aux autres organismes de transport-accompagnement, nous nous considérons très chanceux de ce constat qui est aussi le résultat d’un travail d’accueil et d’attention toute particulière portée aux bénévoles à Vers Vous depuis des années. Vers Vous ne fait pas de compromis sur la qualité de ses services. Un souci quotidien de respect et de

dignité dans les rapports entre les bénévoles, les bénéficiaires et les employés anime l’organisme.

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

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

Quelques chiffres sur les services aux bénéficiaires

En ce qui concerne les bénéficiaires, Vers Vous a rendu **3 148 services bénévoles divers à 299 personnes**, soit une moyenne d'environ **10,5 services par personne**.

En plus de cela, en 2020-2021, plus de **74 appels d'écoute active auprès de personnes âgées isolées ou en détresse** ont été effectués soit un total de 25 heures. La moyenne des appels d'écoute active est de 20 minutes. À cela s'ajoutent près de **50 appels de suivi auprès d'intervenant.es du milieu** pour parler des situations et besoins précis de personnes âgées. À noter qu'en raison de la pandémie de la COVID-19 augmentant l'isolement des personnes âgées et la difficulté d'accès à des ressources, nous avons noté une importante hausse des appels d'ainé.es isolé.es ou en détresse.

De ce fait, en 2020-2021, **115 personnes non bénéficiaires nous ont contactés** pour des services nonofferts par l'organisme ou pour des services d'accompagnement-transport bien qu'elles ne soient pas résidentes du quartier Villeray. Ainsi, plus de **106 référencement.s à d'autres ressources ont été faits par les employés de Vers Vous**. Voici les référencement.s principaux :

- **Lignes d'information ou d'aide** : 211 Centre de référence du grand Montréal, 811 Info-Santé Info-Social, ligne d'information sur la COVID-19, 911 services d'urgence.

- **Lignes d'écoute ou soutien d'intervenant.es** : Tel-ânés, accueil psychosocial du CLSC, Centre des ânés de Villeray, Ligne Aide Abus Ânés, Suicide Action Montréal, Info-aidant, Écoute entraide, Carrefour populaire de St Michel, AQDR Saint Michel.
- **Aide à domicile** : CLSC Villeray, coopérative Novaide, CLSC de la Petite Patrie, CLSC St Michel, CLSC Parc Extension et CLSC Montréal Nord.
- **Accompagnement et transport** : Accès bénévolat, Transport adapté, PIMO, L'Entre Gens, Tellement mieux à la maison, Carrefour populaire de St Michel, Centre des bénévoles Ahuntsic Sud, Entraide Ahuntsic Nord, Les Accordailles, Chez nous de Mercier Est, Afrique au féminin.
- **Aide-alimentaire** : popote roulante du Patro Villeray, Centre des ânés de Villeray, épicerie.s du quartier, Comptoir alimentaire Villeray, Cuisines collectives St Roch, Ressource Action-Alimentation Parc Extension, Afrique au féminin.

Les anniversaires des nonagénaires

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

Ces petites attentions peuvent illuminer les anniversaires des personnes âgées qui, autrement, pourraient être seules. **En 2020-2021, 52 bénéficiaires ont reçu une carte de vœux et/ou un appel le jour de leur anniversaire.**

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

→ **Logement, impôts ou déneigement:**

Office municipal d'habitation de Montréal, Association des locataires de Villeray, Comité logement de la Petite Patrie, clinique d'impôt Patro Villeray, Centre des aînés de Villeray, Coop des jeunes de Villeray.

→ **Loisirs et liens sociaux :** Centre des aînés de Villeray, Les Petits Frères, la Maison des Grands-Parents de Villeray.

Par ailleurs, en mars 2020 **au début de la pandémie de la COVID-19, Vers Vous a réalisé une tournée d'appels aux 299 bénéficiaires** pour prendre de leurs nouvelles et leur fournir des informations sur le virus et les précautions recommandées par la Santé publique. Un envoi massif par courrier a aussi permis d'envoyer à l'ensemble des bénéficiaires et bénévoles, un masque de protection réutilisable et des documents d'informations sur la situation à Vers Vous et les précautions à prendre contre la covid-19.

La fête de l'amitié

Chaque année, Vers Vous organise un **événement convivial pour célébrer ensemble la Fête de l'amitié** autour d'un bon repas réunissant des bénéficiaires, des bénévoles et les employés. En raison du déménagement de Vers Vous et de la pandémie de la COVID-19, la Fête de l'amitié n'a pas pu avoir lieu en 2020.

Vie associative

Malgré une année 2020 pandémique et une poursuite de la situation en 2021, Vers Vous est demeuré actif et impliqué au sein de sa vie associative et de sa participation avec ses partenaires au sein de la grande communauté de Villeray. Voici les évènements qui ont marqué la vie associative de notre organisme en 2020-2021 :

Activités de reconnaissance pour les bénévoles

Vers Vous tient à reconnaître le dévouement des bénévoles. Les grandes fêtes annuelles sont un bon moment pour le faire. En raison de la pandémie et l'impossibilité de se rassembler, les membres du conseil d'administration et la permanence tenaient tout de même à faire une petite attention spéciale.



Un exemple des paquets cadeaux - Douceurs locales

DÉCEMBRE 2020

Une attention pour Noël

C'est à l'occasion du temps des fêtes qu'un paquet remplis de petites douceurs locales a été livré à l'ensemble des bénévoles. Gérard Bourgon, Janie et Marie-Chantal ont distribué en personne, les cadeaux des bénévoles à la réception (5), de trois bénévoles aux transports, de trois bénévoles aux appels et aux envois postaux.



Diane Fiorito, bénévole et Marie-Chantale, employée

Marie-Chantale, employée, Denise Kemp, bénévole et Janie, employée



Assemblée générale extraordinaire

SEPTEMBRE 2020

AGE

Le 30 septembre 2020, 14 membres ont participé à l'assemblée générale extraordinaire par visioconférence. Lors de cette assemblée, la directrice par intérim, Danielle Lia, a fait le point sur la situation de Vers Vous en traitant de points d'informations tels que le déménagement de l'organisme, les appels et services de transport aux bénéficiaires, les demandes de fonds d'urgence et finances de l'organisme ainsi que de la santé générale des services bénévoles de l'organisme en situation de pandémie. L'objectif principal de cette assemblée était de combler les postes des 4 démissionnaires au conseil d'administration. Trois personnes se sont portés candidats et ont été élus par acclamation.

DÉCEMBRE 2020

AGA

Le 2 décembre 2020, 13 membres ont participé à l'assemblée générale annuelle. Lors de l'assemblée, une présentation a été faite du rapport d'activités 2019-2020, des états financiers pour l'exercice 2019-2020 et une mise à jour sur la situation à Vers Vous.

En 2020-21, nous nous sommes aussi, bien sûr, impliqués en concertation avec nos partenaires dans Villeray. Voici quelques faits saillants :

Concertation locale des Aînés de Villeray (C-LAVI)

La Concertation locale des Aînés de Villeray (C-LAVi) réunit une douzaine d'organismes, d'institutions et d'élu.es agissant pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées du quartier Villeray. Janie Morice est la porte-parole de Vers Vous

La Journée des aînés de Villeray d'octobre 2020

Pour sa 13^e édition, la Concertation locale des Aînés de Villeray (C-LAVi), dont Vers Vous fait partie depuis le début, a dû s'adapter au contexte de confinement. Pour porter la parole des personnes âgées du quartier Villeray et inviter l'ensemble de la société à s'engager pour le bien vieillir des aînés, C-LAVi a publié la « *Déclaration des aînés de Villeray — Pour le maintien à domicile des personnes âgées du quartier Villeray*⁷ ». Celle-ci s'appuie sur les discussions ayant eu lieu à la *Journée des aînés 2019* et rassemble les actions faites par les aîné.es au quotidien et leurs attentes envers leur entourage et les politiques publiques. Vers Vous a activement participé à sa rédaction. De plus, pour maintenir une activité rassembleuse et agréable pour les personnes âgées sans organiser un grand événement, C-LAVi a créé des sacs cadeaux qui ont été livrés tout au long du mois d'octobre aux domiciles de 250 aîné.es du quartier. Ceux-ci contenaient la version courte de la Déclaration des aînés de Villeray (disponible en 6 langues), le dépliant des ressources du quartier, des cadeaux et du matériel et documents de prévention contre la COVID-19.

L'objectif étant d'offrir aux aîné.es un moment de bonheur et d'être présent pour eux, cette initiative a été un succès et beaucoup appréciée par les personnes âgées du quartier.

*Photos : 250 personnes âgées du quartier Villeray ont eu la visite des organismes membres de C-LAVi pour leur livrer à domicile le sac cadeau et leur faire un grand bonjour. **Sous les masques le sourire était définitivement au rendez-vous !***



⁷ Publiée en octobre 2020 et accessible en ligne à l'adresse <https://cutt.ly/HbDtQwI>

Table intersectorielle Abus, Maltraitance et Isolement (AMI)

Vers Vous participe à la Table intersectorielle Abus, Maltraitance et Isolement (AMI) des aîné.es depuis plus de deux ans. Cette table de concertation a été mise sur pied en mai 2008 par la Direction des services aux personnes en perte d'autonomie du CSSS Cœur-de-l'île (aujourd'hui, CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal).

Elle répond à l'urgence d'agir de façon efficace et concertée face à la maltraitance et l'abus des aîné.es. Plus de 25 partenaires formés d'organismes, d'institutions, d'élu.es et d'autres représentant.es font partie de cette Table. Marie-Chantal Paul-Hus est la porte-parole de Vers Vous.

LA CDC Solidarité Villeray

Depuis début mars 2021, nous nous sommes impliqués avec nos partenaires de la CDC dans la campagne de vaccination pour la population des 65 ans et plus en offrant nos services de transport bénévoles pour aider les gens vivant en situation de précarité et qui n'aurait aucun autre moyen de transport aux lieux de vaccination dans Villeray.

Représentations

Des représentants.es de Vers Vous participent à la vie communautaire à titre de membres de tables de concertation et d'organismes aux missions similaires :

- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- Table intersectorielle Abus, Maltraitance et Isolement (AMI) des aîné.es
- Chantier Intimidation
- Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
- Concertation locale des Aînés de Villeray (C-LAVI)
- Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAIM)
- CDC Solidarité Villeray

Visibilité

En parallèle des représentations aux tables de concertation et organismes partenaires, les administrateurs.trices, bénévoles et employé.es représentent Vers Vous lors de rencontres extérieures contribuant à son rayonnement dans le milieu communautaire et social :

- Dernière AGA du Centre de Loisirs communautaire Lajeunesse animée par Danielle Lia, directrice par intérim ;
- AGA du Centre des Aînés de Villeray ;
- AGA de la Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO).

Partenaires

Les membres du conseil d'administration, les employé.es et les bénévoles remercient les organismes et personnes partenaires, collaborateurs.trices et soutiens de Vers Vous.

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



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

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

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

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

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



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



Les **Fondations Philanthropiques du Canada** pour leur contribution qui a permis d'équiper les voitures de transport bénévoles de plexiglas permettant de respecter les mesures sanitaires

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

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



Le très hon. Justin Trudeau
Papineau

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

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

Statistiques

Services bénévoles aux bénéficiaires 2020-2021

Services	Rendu nombres	Rendu heures	Annulé nombres	Annulé heures	Total nombres	Total heures
Transports médicaux	526	2 104	208	137	734	2 241
Accompagnements médicaux	14	56	6	4	20	60
Transports de socialisation	67	168	28	18	95	186
Accompagnements aux commissions	1	2			1	2
Commissions faites à la place des bénéficiaires	43	65			43	65
Travail à la réception ⁸	/	/			/	/
Visites d'amitié	25	75			25	75
Téléphones d'information sur la COVID-19 (Mars 2020)	299	90			299	90
Téléphones d'anniversaire	200	60			200	60
Téléphones pour Noël	299	90			299	90
Téléphones d'amitié ou de sécurité	1 432	421			1 432	421
Total	2 906	3 130	242	160	3 148	3 290

⁸ À cause des règles de la Santé publique et du télétravail, aucun travail bénévole à la réception n'a pu être fait.

Autres activités bénévoles 2020-2021

Activités	Activités nombre	Personnes nombre	Temps heures
Réunions du CA	6	6	108
Assemblée générale annuelle (AGA) et extraordinaire de Vers Vous	2	27	81
Comité d'embauche	8	4	64
Représentations à des comités	35	1	105
Activités bénévoles ⁹	1	46	138
Réunions d'équipe ¹⁰	/	/	/
Envois postaux aux aîné.es	4	416	51
Conférences, ateliers, tournées ¹¹	/	/	/
Total	56	500	547

Ensemble des activités

Activités et services (nombre)	3 204
Bénévolat (heures)	3 837
Bénévoles (nombre)	53

⁹ Voir dans vie associative, une seule activité a pu être faite pour Noël.

¹⁰ À cause de la pandémie, aucune rencontre des différents groupes de bénévoles n'a pu avoir lieu.

¹¹ À cause de la pandémie, aucune activité pour les bénévoles n'a pu être organisée.

Les activités de Vers Vous en fonction des années

Activités (nombre)	2013 - 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	2016 - 2017	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020	2020-2021
Transports médicaux	1 541	1 683	1 751	1 501	1 329	1 248	1 236	526
Accompagnements médicaux	481	395	583	341	186	214	160	14
Transports de socialisation	3	113	205	83	97	160	98	67
Accompagnements aux commissions et Commissions à la place de la personne bénéficiaire	29	17	26	11	10	16	54	44
Visites d'amitié	73	76	105	78	120	132	204	25
Téléphones d'anniversaires	339	312	300	342	178	348	300	200
Téléphones pour Noël + Téléphones d'information sur la COVID-19	335	345	300	342	285	287	300	598
Téléphones d'amitié ou de sécurité	267	145	301	246	64	48	92	1 432
Conférences, ateliers, événements bénévoles, envois postaux (nombre de participant.es)	371	528	644	647	1 002	1 285	644	500

Lorsqu'on regarde les statistiques pour la dernière année soit 2020-2021, on constate facilement que celle-ci s'inscrit dans la situation pandémique qui est vécue partout dans le monde depuis la mi-mars 2020. Vers Vous n'est pas une exception et comme tous les organismes, peu importe la mission sociale et surtout un organisme qui travaille beaucoup avec l'élément de bénévolat, il a dû se réinventer très rapidement pour répondre à cette situation très particulière qui est l'arrivée du Coronavirus. S'est rajouté à cette situation, un déménagement ainsi que l'arrivée d'une nouvelle direction en début janvier 2021, l'absence du support bénévole à la gestion administrative quotidienne et l'arrêt de nos activités. Malgré tout, Vers Vous a réussi à continuer à honorer ses services bénévoles comme le transport médical et de socialisation ainsi que les appels d'amitié. Il s'est rendu disponible auprès de ses partenaires pour assurer le transport aux points de vaccination. Il a été actif au sein de sa vie associative et a rassuré ses bénévoles par l'entremise de points d'informations via ses réseaux sociaux, des courriers et ses assemblées de membres. Vers Vous s'est donné des balises de développement organisationnel en entreprenant, dès le début 2021, une démarche de planification stratégique et en réorganisant ses outils administratifs par l'implantation d'une base de données et d'une nouvelle téléphonie.

Lorsque nous pourrons reprendre nos activités en présentiel et impliquer nos bénévoles dans la gestion administrative de l'organisme, Vers Vous reprendra son rythme normal de croisière et continuera de démontrer qu'il est et qu'il sera toujours pertinent comme organisme de services bénévoles travaillant au mieux-être des aînés de Villeray en assurant à ces derniers une qualité de vie au sein de leur milieu de vie.

Du lundi au vendredi de 9 h à 16 h

7355 avenue Christophe-Colomb

Local 1-100

Montréal, Québec, H2R 2S5

Téléphone : 514 277-2469

www.versvous.org

aines@versvous.org



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