

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2011-2012 (15 mois)
Du 1^{er} janvier 2011 au 31 mars 2012

Préambule

L'Entraide Sainte-Foy, ci-après appelée l'organisme, est un organisme communautaire à but non lucratif, fondé le 6 juin 1979 et il est administré par un conseil d'administration, composé de neuf membres élus.

La mission de l'organisme est d'aider les personnes âgées, handicapées ou malades afin de leur permettre de demeurer dans leur milieu le plus longtemps possible grâce à l'entraide et à l'action bénévole.

Le territoire desservi est une partie de l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge. Plus précisément, les districts du Plateau, de la Cité universitaire, de Saint-Louis et la Pointe-de-Sainte-Foy.

Les services offerts sont : le transport, l'accompagnement, les visites d'amitié, le répit-gardiennage et les menus travaux.

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est composé de neuf membres élus par l'Assemblée générale pour un mandat de trois ans. Il détermine les politiques et les orientations de l'organisme. Au cours de cette période, le Conseil d'administration s'est réuni à 15 reprises.

Nous avons continué à mettre l'accent sur la rapidité et la satisfaction à répondre aux demandes des clients, sur la visibilité de l'organisme, sur l'organisation interne et sur la recherche de sources récurrentes de financement pour Entraide Sainte-Foy.

Les services

Opérations régulières

Au cours de 2011-2012, nous avons assuré les opérations courantes de l'organisme en plus de prendre les initiatives suivantes :

- Le recrutement de nouveaux **bénévoles (15)**;
- Compléter le développement de la base de données;
- La révision du Guide du bénévole;
- La Soirée de Reconnaissance pour nos bénévoles :
- Le Tableau d'honneur pour souligner les années de service consacrées à notre organisme de nos bénévoles : 5 ans, 10 ans, 15 ans, 20 ans et 25 ans et plus;
- Création d'un journal, L'ÉCHO DE L'ENTRAIDE qui sera distribué deux ou trois fois par année. (voir le premier exemplaire en annexe);

Au cours de 2011-2012, nous avons offert 20 846 services, repartis de la manière suivante :

- Pour l'année 2011 : 16 748 services
- Pour la période de janvier à mars 2012 : 4 098 services

En vous référant au tableau A ci-dessous, basé sur les informations 2011 pour nos observations, voici la répartition selon les services que nous offrons à nos bénéficiaires :

- Le service de transport représente 64.0 % (10 718);
- Le service d'accompagnement, 21.0 % (3 524);
- Le service des courses et sorties, 9.7 % (1624);
- Les visites d'amitié, 2.8 % (466);
- Le répit-gardiennage représente 1.9 % (324)
- Les menus travaux, 0,3 % (46)
- Les travaux de bureau, 0.3 % (46)
- La diminution des visites d'amitié et des répits gardiennages est en grande partie due à la réduction de nos bénévoles : 80 bénévoles en 2011-2012, versus 90 bénévoles en 2010.

Tableau des SERVICES RENDUS à la population de notre territoire (A)

	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>Écart</u> <u>(2011 vs 2010)</u>
Transport simple	8 836	10 296	10 497	10 233	10 718	485
Transport accompagnement	2 766	3 074	2 908	3 036	3 524	488
Courses et sorties	1 047	1 322	1 416	1 399	1 624	255
Visites d'amitié	388	722	1 213	867	466	-401
Répit gardiennage	336	480	399	726	324	-402
Menus travaux et autres	33	284	95	63	46	-17
Bureau			456	229	46	-183
	<u>13 406</u>	<u>16 178</u>	<u>16 984</u>	<u>16 553</u>	<u>16 748</u>	<u>195</u>

À noter que l'organisme a répondu, pour 2011-2012, à 22 118 demandes de services qui se répartissent de la manière suivante :

- **20 846** demandes de services rendus;
- 120 demandes de services non comblées en raison d'un manque de bénévoles;
- 1152 demandes de services annulées par les clients pour différentes raisons.

Pour connaître les détails du total des services rendus mois par mois, ainsi que leur provenance [référence par le CSSS de la Vieille-Capitale ou par l'organisme], voir les tableaux aux pages huit et neuf.

Le coût moyen d'un service rendu par l'organisme pour cette période s'élève à 12.10 \$ dont 48.8 % est payé par le client.

Clients

Le nombre total des dossiers de clients actifs est de 1 381 et la moyenne d'âge des bénéficiaires est de 78 ans. Pour la période 2011-2012, le nombre de nouveaux clients inscrits est de 532.

Selon le tableau B ci-dessous, voici quelques informations :

- 82 % des clients [es] ont 70 ans et plus;
- 93 % des clients [es] ont 60 ans et plus;
- 4 clients [es] ont 100 ans et plus;
- Notre clientèle se répartit de la manière suivante : 1 026 femmes [74.3 %] et 355 hommes [25.7 %]

L'augmentation de 8 % du nombre de clients [1 381 personnes versus 1 341 en 2010] s'explique par le fait que nous avons ouvert 532 dossiers et fermé 492 dossiers clients. Les dossiers fermés comprennent 68 dossiers fermés définitivement et 414 dossiers inactifs pour 2011.

Tableau des clients en fonction de leur âge pour l'année 2011-2012 (B)

<u>Âge</u>	<u>Nombre de client</u>	<u>Ratio</u>
moins de 59	100	7,2%
60-69	155	11,2%
70-79	351	25,4%
80-89	621	45,0%
90-99	150	10,9%
100 et plus	4	0,3%
	<u>1381</u>	100,0%

Bénévoles

La plus importante contribution à notre organisme provient des bénévoles pour leur disponibilité, leur civisme, leur patience et leur respect envers les plus démunis de notre société, tant du point de vue physique que psychologique.

Au cours de 2011-2012, des efforts soutenus pour recruter de nouveaux bénévoles ont été nécessaires, car l'équipe de bénévoles est au nombre de 80 en date du 31 mars 2012. Avec une équipe réduite en 2011, nous avons effectué 16 748 services, comparativement à 16 553 services, en 2010. Chaque bénévole a donné plus de temps à notre organisme. Le recrutement est très difficile.

Présentement, 80 bénévoles assurent les services auprès des personnes en perte d'autonomie sur notre territoire. La majorité de ces bénévoles sont des personnes à la retraite, dont l'âge moyen est de 62 ans incluant 9 bénévoles de 30 ans et moins.

Grâce au dévouement et à la disponibilité des bénévoles, nous avons effectué au cours des 15 derniers mois **62 538 heures de bénévolat. Cela représente l'équivalent de 27 bénévoles à temps plein travaillant dans notre communauté.**

Les nouveaux bénévoles reçoivent une formation de deux heures sur les règlements et le code d'éthique de notre organisme, et les détails du Guide du bénévole leur sont expliqués.

Les employés [es]

Nous avons implanté une nouvelle base de données qui nous aide à effectuer notre travail quotidien. Les informations à compiler sont entrées plus rapidement dans ce système et la recherche de bénévoles est facilitée.

Avec l'embauche d'une personne à temps partiel, notre équipe peut répondre à 125 appels par jour. Plusieurs demandes en 2011 et 2012 sont pour des transports pour recevoir des traitements de dialyse, qui implique trois transports par semaine. Beaucoup de demandes de transports sont également reliées à des traitements pour le cancer, que ce soit la radiothérapie, qui implique cinq transports par semaine durant plusieurs semaines et souvent de l'accompagnement, ou la chimiothérapie. Les demandes de transport pour des chirurgies d'un jour sont devenues très importantes. Ces demandes sont plus difficiles à finaliser parce que le bénéficiaire reçoit l'heure de l'opération seulement la veille et que nous n'avons pas beaucoup de temps pour combler la demande. Notre équipe fait un travail extraordinaire avec nos bénévoles et nos bénéficiaires.

Les équipements

En 2011-2012, nous avons investi 4 000 \$: 2 écrans de 21 pouces, un ordinateur, une imprimante et des frais de développement pour notre base de données.

Collaboration avec les organismes du milieu

- Rencontre avec le ministre Yves Bolduc
- La table des organismes communautaires organisée par le CSSS [2 rencontres]
- Le Centre d'action bénévole du Québec [3 rencontres]
- Le ROC-03 et l'Agence de la santé et des services sociaux [3 rencontres]
- Le Consortium des organismes communautaires de la région 03 [4 rencontres]
- Organismes de l'Arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge [3 rencontres]

Activités de représentation et financement

- Le président ou le coordonnateur ont rencontré à cinq reprises des représentants de l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge.
- Le 13 avril 2011, lors de la semaine de l'action bénévole, tenue du 10 au 16 avril 2011, nous avons organisé une porte ouverte, 28 bénévoles y ont participé.

- Le 13 avril 2011, l'organisme a lancé sa campagne de financement 2011 au bureau d'entraide Sainte-Foy.
- Le Coordonnateur a assisté à l'assemblée générale de la COOP IGA de Sainte-Foy.
- Le 22 novembre 2011, nous avons organisé une Soirée de Reconnaissance qui a eu lieu au restaurant l'Académie de Sainte-Foy. Nous avons souligné, à cette occasion, le travail de certains bénévoles selon les années de services consacrées à notre organisme. Nous avons accueilli 34 bénévoles et 5 invités de marque.

Finances

Agence SSS

Pour l'année financière 2011, nous avons fait une demande de subvention à l'Agence de la santé et des services sociaux au montant de 80 000 \$. **Le montant obtenu fut de 58 252 \$ soit 72.8 % de la somme demandée.**

Campagne de financement : [4^e année]

Lors de la Campagne de financement 2011, nous avons récolté un montant de **15 500 \$**, un peu moins que la campagne de 2010. Les communautés religieuses ont diminué leurs dons dus aux augmentations de leurs propres dépenses.

La Campagne de financement était présidée par Mme Lucie St-Gelais, présidente du Club de consommateurs de Sainte-Foy [COOP IGA STE-FOY]. L'organisme a sollicité par lettre tous les clients [es], les bénévoles et des gens d'affaires du secteur.

Contribution de la communauté

- La Caisse populaire de la Pointe-de-Sainte-Foy a donné une subvention de **12 000 \$** par le biais du Fonds d'aide au développement du milieu.
- La ville de Québec [Arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge] a donné un montant de **8 500\$**.
- La Coop IGA de Sainte-Foy a donné un montant de **3 000 \$**.
- La vente de billets de tirage, avec la collaboration des Chevaliers de Colomb, a rapporté la somme de **1 500 \$**.
- Les dons in memoriam ont rapporté une somme de **1 000 \$**.

L'organisme est parvenu à recueillir 20 % des revenus dans la communauté, au cours de l'année 2011. Il y a lieu d'être très fier de cette réalisation. Merci aux membres du Conseil d'administration, aux bénévoles et aux employés [es] qui se sont impliqués de près ou de loin dans la Campagne de financement et un merci spécialement à Mme Lucie St-Gelais, présidente de la Coop IGA de Sainte-Foy qui a agi, à titre de Présidente d'honneur de notre campagne de financement 2011.

Étant reconnu par l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge, notre organisme a accès à des locaux gratuits lors de réunions des bénévoles. [Exemple : souper de Noël, formation des bénévoles, assemblée des membres, etc.]

La situation financière de l'organisme

En 2011, nous avons conclu des ententes financières récurrentes pour une période de trois ans avec les organisations suivantes :

- La Caisse Populaire de la Pointe-de-Sainte-Foy pour un montant de **8 000 \$** par année
- La Coop IGA de Sainte-Foy pour un montant de **3 000 \$** par année.

Ces montants sont consacrés à rémunérer l'employée à temps partiel.

L'encaisse au 31 mars 2012 est de 24 423 \$, ce montant nous permet d'avoir un fonds de roulement de 3 mois environ, puisque nos dépenses fixes sont d'environ 8 000 \$ par mois.

Conclusion

En 2011-2012, nous avons développé une nouvelle base de données, restructuré la planification du travail et assuré certaines sources de financement qui pourront revenir chaque année. Maintenant, il faut trouver des moyens pour recruter de nouveaux bénévoles.

Avec l'équipe de bénévoles restreinte, nous avons priorisé les demandes de services médicaux pour satisfaire le plus grand nombre de bénéficiaires, sans pour autant de mettre de côté les autres services.

Je voudrais remercier les membres du Conseil d'administration, le personnel et les bénévoles pour toutes ces heures données à l'organisme grâce à votre disponibilité, à votre générosité et à votre engagement auprès de la population du secteur. La réputation d'Entraide Sainte-Foy est sans cesse grandissante et la renommée de l'organisme ne cesse de s'étendre auprès de la population âgée du territoire.

Merci également à tous les partenaires qui nous encouragent par leurs dons afin que nous puissions continuer notre mission et un gros merci à toute notre clientèle qui utilise nos services, c'est notre raison d'exister.

Comme notre slogan de notre campagne de financement 2012, Entraide Sainte-Foy est **UN SERVICE**

ESSENTIEL POUR NOTRE SECTEUR.



Gilles Latulippe,
Président du Conseil d'administration [2011]

Tableau 1**Services rendus à l'ensemble des bénéficiaires en 2011-2012**

Mois 2011	Transport simple	Transport et accom.	Courses et sorties	Visites d'amitié	Répit / gar- diennage	Menu travaux	Bureau	Total 2011-2012
Janvier	973	293	134	73	38	6	25	1542
Février	944	297	118	74	29	6	13	1481
Mars	961	313	147	62	39	0	1	1523
Avril	896	276	136	46	47	3	0	1404
Mai	883	276	129	43	42	0	0	1373
Juin	840	286	114	21	22	1	0	1284
Juillet	726	252	116	23	12	3	0	1132
Août	739	246	119	20	11	14	0	1149
Septembre	906	324	144	24	19	6	0	1423
Octobre	901	293	132	26	23	6	1	1382
Novembre	1095	396	159	31	23	1	6	1711
Décembre	856	272	176	23	19	0	0	1346
Janvier 2012	920	292	137	23	18	5	0	1395
Février 2012	934	259	140	20	19	2	0	1374
Mars 2012	878	260	140	14	32	3	0	1327
Total	13452	4335	2041	523	393	56	46	20846

Tableau 2**Services rendus aux bénéficiaires non référés par le CSSS de la Vieille-Capitale(CLSC) en 2011-2012**

Mois 2011	Transport simple	Transport et accom.	Courses et sorties	Visites d'amitié	Répit/ gar- diennage	Menu travaux	Bureau	Total 2011-2012
Janvier	745	208	99	63	31	6	25	1177
Février	718	228	90	63	18	5	13	1135
Mars	729	229	106	55	26	0	1	1146
Avril	700	213	106	39	25	3	0	1086
Mai	677	219	92	36	28	0	0	1052
Juin	657	215	87	14	14	1	0	988
Juillet	580	201	92	18	8	1	0	900
Août	588	184	92	14	9	8	0	895
Septembre	733	262	108	17	12	1	0	1133
Octobre	710	219	92	15	11	4	1	1052

Tableau 3

Services rendus aux clients (es) référés par le CSSS de la Vieille-Capitale(CLSC) en 2011-2012

Mois	Transport simple	Transport et accom.	Courses et sorties	Visites d'amitié	Répit/ gardiennage	Menu travaux	Bureau	Total 2011-2012
2011								
Janvier	228	85	35	10	7	0	0	365
Février	226	69	28	11	11	1	0	346
Mars	232	84	41	7	13	0	0	377
Avril	196	63	30	7	22	0	0	318
Mai	206	57	37	7	14	0	0	321
Juin	183	71	27	7	8	0	0	296
Juillet	146	51	24	5	4	2	0	232
Août	151	62	27	6	2	6	0	254
Septembre	173	62	36	7	7	5	0	290
Octobre	191	74	40	11	12	2	0	330
Novembre	228	94	38	9	10	1	0	380
Décembre	189	61	45	7	15	0	0	317
Janvier 2012	209	71	44	9	13	5	0	351
Février 2012	241	42	55	11	7	2	0	358
Mars 2012	226	49	48	9	11	1	0	344
Total	3025	995	555	123	156	25	0	4879