

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2018-2019



**40 ans, ça se fête !**

06/06/1979

# Table des matières

Table des matières .....	2
Introduction .....	7
1. Écoute Entraide et ses activités .....	7
1.1 Mission .....	7
1.2 Ligne d'écoute .....	8
1.3 Groupes d'entraide .....	10
2. Fonctionnement de l'organisme .....	11
2.1 Les défis pour la prochaine année .....	11
2.2 Mission accomplie .....	13
2.3 Les membres du conseil d'administration .....	11
2.4 Dates des réunions du conseil d'administration .....	11
2.5 Les membres de la permanence durant l'année 2018-2019 .....	12
2.6 L'équipe de formateurs et formatrices pour 2018-2019 .....	12
2.7 L'équipe des bénévoles-écoutants/Es .....	12
2.8 L'équipe des animateurs et animatrices de groupes d'entraide .....	13
3. Bénévolat et vie associative .....	14
3.1 Comment devient-on bénévole à Écoute Entraide ? .....	14
3.2 Le recrutement des bénévoles pour la période 2018-2019 .....	14
3.3 Les formations en 2018-2019 .....	15
3.4 Les activités avec les bénévoles .....	15
4. Visibilité .....	15
4.1 Activités de visibilité .....	15
4.2 Activités de levée de fonds .....	16
4.3 Site Internet .....	16
5. Représentation et concertation .....	16
5.1 Regroupements .....	16
5.2 Comités .....	16
5.3 Implication de Jacques Charland, coordonnateur .....	17
5.4 Participation de Michel Mason, responsable des bénévoles .....	18
Remerciements .....	19

# Mot de la présidente

Février 2010, première évaluation de Jacques. Il était en poste à l'organisme alors appelé Les Déprimés anonymes depuis 3 mois. Son arrivée s'était faite à la fois dans la tourmente et le désert... une sorte de tempête de sable dans un organisme qui avait manqué de peu de s'écrouler comme un château de cartes et était maintenu sous respirateur artificiel par des professionnels impliqués et bienveillants du réseau de la santé et du communautaire, un consultant externe et un CA incomplet. Jacques n'avait pas d'expérience de gestion, mais toute une expérience de la vie ! Son meilleur diplôme était sa personnalité.

Février 2010, fin de sa période de probation. Jacques est alors évalué sur 16 critères. 5 sont jugés supérieurs, 8 bons, et 3 à améliorer, faute de recul suffisant sur certains dossiers au cours de cette courte période.

Avec le temps, Jacques s'est épanoui dans son rôle de coordonnateur. Les évaluations se sont transformées en discussion lors d'un lunch... quand on avait le temps !

10 ans plus tard, comment s'en sortirait-il sur chacun de 16 critères ?

## Dernière évaluation de Jacques Charland au poste de coordonnateur de l'organisme Écoute Entraide

- Quantité de travail : phénoménale, sans relâche et sans compter.
- Qualité du travail : excellente, avec polyvalence, et sans rechigner.
- Respects des échéanciers : toujours !
- Capacité d'appliquer les priorités et politiques de l'organisme : un souci constant
- Maîtrise des techniques et procédés reliés à la fonction : se considérant en apprentissage constant, Jacques n'a cessé d'affiner sa compréhension des enjeux et subtilité du financement communautaire, des tables sectorielles et de quartier, de l'entraide entre organismes.
- Connaissance du milieu avec lequel l'employé est appelé à travailler : Jacques partait avec une longueur d'avance... et l'a conservée !
- Efficacité dans la résolution de problème : si grande que certains problèmes n'ont pas le temps de se rendre au CA avant d'être résolus.
- Capacité d'établir ses priorités : avec la ruse d'un renard aguerri et la vision d'un aigle futé.
- Assiduité. Exagérée, au point de chercher à compenser des absences pour maladie...
- Capacité de créer et d'innover. Nouveaux locaux, nouveau nom, nouveau site web, nouveau système téléphonique... les faits parlent d'eux-mêmes.
- Intérêt porté au travail. Sans faille, malgré le découragement possible face aux dossiers récurrents et sans solution.
- Collaboration et travail d'équipe. Jacques a un don pour identifier des étoiles et les faire briller.
- Qualité des relations interpersonnelles. Indéniablement un atout majeur de Jacques, et peut-être le seul à citer s'il ne fallait en citer qu'un.
- Amélioration au cours de la période de référence. En 10 ans, Jacques s'est bonifié comme un grand vin, même s'il n'en boit pas !
- L'employé a assumé l'ensemble des responsabilités de ses fonctions. À 120% si cela était possible....

Il est presque impossible de dresser la liste de tous les accomplissements de Jacques au cours de ces 10 ans. Il faudrait pour cela commencer bien sûr par lister les gros dossiers à grande visibilité tels que 2 déménagements, un changement de nom, un changement de système téléphonique..., mais il faudrait aussi identifier les multiples collaborations, les nombreuses idées testées, qu'elles aient fonctionné ou non, les rencontres magiques pour lesquelles Jacques a un don, même s'il persiste à les prendre pour des coïncidences. Jacques, la chance n'existe pas, on la crée ! Et c'est ce que tu n'as pas cessé de faire : créer la chance pour Écoute Entraide de continuer son chemin en consolidant ses acquis, en affirmant son expertise et en saisissant toutes les occasions de rayonner et de se solidifier.

Jacques, un quart de la vie d'Écoute Entraide s'est réalisé sous ta gouverne. Tu as certainement durablement marqué l'histoire de l'organisme. Les mots Merci et bravo semblent un peu faibles pour exprimer toute notre reconnaissance et notre admiration pour ton travail et ton dévouement.

Anaïs Lesne

Présidente

Au nom du CA

## Mot du coordonnateur

Lorsqu'à la maison le premier téléphone est apparu, bien accroché au mur de l'entrée du salon, début des années soixante, seul le Patriarche avait le droit de répondre! C'était tout un évènement lorsque la sonnerie se faisait entendre. Le monde s'arrêtait! Il faut dire que la sonnerie annonçait rarement une bonne nouvelle... Encore aujourd'hui à Écoute Entraide il est rare que ce soit une bonne nouvelle...

Parlant de mauvaise nouvelle, qu'arrive-t-il quand un homme en crise suicidaire demande enfin de l'aide et que l'Hôpital non seulement ne le garde pas mais ne le réfère même pas à un Centre de crise! Est-ce une méconnaissance du milieu communautaire? Ou tout simplement de la mauvaise volonté? Ou pire une perte de vision périphérique? Quoi qu'il en soit, l'irréparable est arrivé... Et arrive trop souvent.

À l'approche des Fêtes en décembre dernier un jeune homme posait un acte en apparence empathique. Il s'est approché d'un itinérant pour lui offrir un repas mais au lieu de cela il lui lancé le repas en pleine figure! Lequel de ces deux individus est le plus souffrant? Dans notre société, nous avons inconditionnellement le devoir d'aider ces deux hommes... Tout un défi! Je le sais.

Après quatre décennies d'existence, les oreilles d'Écoute Entraide en ont entendu des histoires! Mais la multiplication des appareils supposément intelligents greffés à chaque individu n'a toujours pas amélioré l'écoute. On ne s'écoute plus avec nos oreilles mais plutôt avec les yeux... Puisque les jeunes générations ne se parlent plus! Aujourd'hui leurs téléphones servent surtout à se texter... Étrangement, l'écoute semble vouloir emprunter sa définition à celle de la lecture...

Pourrions-nous un jour faire face au phénomène des oreilles atrophiées chez l'humain?

Quarante ans! En principe l'organisme en n'est qu'à la moitié de sa vie! Si on la compare à la vie humaine. Pour ma part, après dix belles années de loyaux services, il sera temps de me retirer. Il y a pourtant beaucoup à faire. Je sais. Je pourrai m'y prendre autrement. Mes mots me précéderont. Je compte bien entretenir la polémique sur tant de confusion concernant la souffrance, la santé mentale et les traitements infligés à une population ostracisée.

On a beaucoup à réfléchir. Par exemple, quel sens prendra l'engagement bénévole dans notre société? Chose certaine cet engagement est en mutation... La sensibilité humaine ne serait-elle pas en mutation elle aussi? Ces constats me poussent à écrire, à dénoncer! Je compte bien rester actif mais surtout en profiter pour améliorer ma plume.

Je vous préviens donc, vous devrez dorénavant m'écouter avec vos yeux...

Jacques Charland

# Mot du responsable des bénévoles

Bonjour à tous et à toutes,

Écoute Entraide change de dizaine ! Eh oui ! Qui aurait cru que cet organisme connu autrefois sous le nom de Déprimés Anonymes serait encore là après 40 ans ! Donc, afin de souligner cet événement nous allons célébrer cet anniversaire de façon remarquable.

Il en a vu de toutes les couleurs cet organisme depuis ses débuts jusqu'à aujourd'hui. J'ai la chance d'en faire partie depuis bientôt 22 ans à différents postes : écoutant, formateur et maintenant responsable des bénévoles. Il a passé par des moments facile et d'autres moins mais a su se tenir debout. Que de chemin parcouru depuis toutes ces années !

Afin de se mettre à jour avec la réalité virtuelle, l'organisme a débuté un lent virage. Maintenant les façons de me rejoindre se sont multipliées, nouvelle génération exige... Je crois toujours en cet organisme qui m'a amené à devenir la personne que je suis aujourd'hui. Je désire continuer à donner à Écoute Entraide afin de permettre à d'autres personnes comme moi de redonner au suivant et de développer la passion qu'est devenue l'écoute pour moi avec les années.

Avant de terminer je voudrais remercier Jacques Charland notre coordonnateur qui après 10 ans à nous guider et nous transmettre sa passion va tirer sa révérence dans le but de profiter d'une retraite plus que méritée.

Merci d'avoir été là avec ton soutien, tes encouragements, tes blagues permettant de dédramatiser certaines situations vécues à l'organisme ainsi que pour ton humanité, ta confiance et tes enseignements. Ton passage ici aura été significatif !

D'ailleurs je souhaite avoir pu au moins retenir quelques-uns de tes enseignements. Je ne peux que te souhaiter le meilleur pour cette retraite qui sera active j'en suis certain.

Merci Écoute Entraide ! Bon 40<sup>ème</sup> anniversaire et je te souhaite encore de longues années.

Michel Mason

# Introduction

Ce rapport présente les activités en lien avec la mission de l'organisme Écoute Entraide au cours de l'année 2018-2019 et couvre les thèmes suivants : ses activités, son fonctionnement, sa vie associative, ses actions de visibilité et sa participation dans le milieu.

Les faits marquants de l'année 2018-2019 sont les suivants :

- Après maintes mobilisations du milieu communautaire, un léger haussement récurrent de notre bailleur de Fonds (PSOC) a été déposé.
- Une collaboration avec le Projet Rousselot dans Villeray nous avait permis de trouver un local pouvant correspondre à nos besoins pour démarrer un deuxième groupe d'entraide, malheureusement les gens n'ont pas répondu à l'appel en assez grand nombre et le groupe a pris fin en mai.
- Un gros ménage des archives a pu être fait grâce à deux stagiaires du CÉGEP de Maisonneuve.
- Un changement de téléphonie a été fait, avec le passage à de la téléphonie IP pour réduire nos frais de fonctionnement.

## 1. Écoute Entraide et ses activités

### 1.1 Mission

#### MISSION

Écoute Entraide est un organisme communautaire fondé sur l'action bénévole et l'écoute active qui soutient les personnes aux prises avec une souffrance émotionnelle. Ancré dans le quartier Villeray/Petite-Patrie pour son approche d'entraide et de mobilisation, l'organisme s'adresse aussi à l'ensemble de la province par ses services téléphoniques depuis 1979.

#### PHILOSOPHIE

Écoute Entraide croit que les techniques d'écoute active et l'entraide entre pairs permettent aux individus de prendre conscience de leurs ressources intérieures.

Écoute Entraide veut baser son action sur une formation rigoureuse et soutenue de ses bénévoles et sur la collaboration et la complémentarité de services avec les autres organismes du milieu.

## 1.2 Ligne d'écoute

La mission réelle en termes d'heures d'écoute couvertes se chiffre à 112 heures/semaine (de 8h à minuit, 7 jours par semaine) et exige une équipe de 28 bénévoles minimum. Nous avons formé à trois reprises dans l'année des nouveaux bénévoles-écoutants dans le but d'atteindre cet objectif.

Pour l'année 2018-2019, les bénévoles d'Écoute Entraide, ainsi que la permanence, ont couvert **2 236,50 heures** d'écoute et ont répondu à **3 298 appels**, pour une moyenne de 274,8 appels/mois (1,5 appels/heure).

### Données mensuelles sur les heures d'écoute et les appels répondus pour l'année 2018-2019

	Avr	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Total
Nombre d'appels	297	319	317	342	286	262	257	309	204	234	214	257	3 298
Heures d'écoute													
- Bénévole	180,0	200,0	201,5	186,5	158,0	182,5	156,0	192,0	120,0	130,0	112,0	160,0	1 978,5
- Permanence	28,0	32,0	16,0	8,0	12,0	6,0	24,0	16,0	24,0	28,0	40,0	24,0	258,0
Total	208,0	232,0	217,5	194,5	170,0	188,5	180,0	208,0	144,0	158,0	152,0	184,0	2 236,5
Appels/heure	1,4	1,4	1,5	1,8	1,7	1,4	1,4	1,5	1,4	1,5	1,4	1,4	1,5

*Note : les 1 978,5 heures d'écoute bénévole sur la ligne, cumulées aux 304 heures d'animation bénévole des groupes représentent une valeur marchande (non comptabilisable dans nos états financiers) de 34238 \$, que l'on peut appréhender comme un don en nature en provenance de la communauté.*

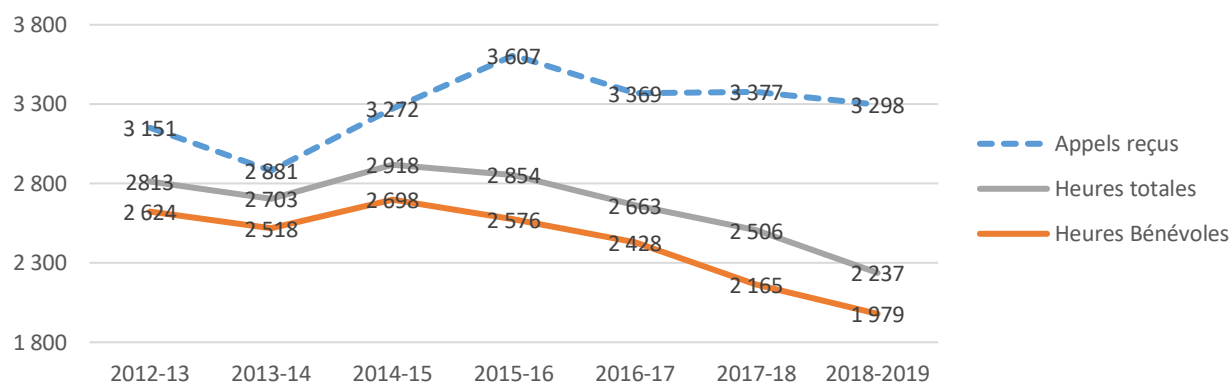
L'objectif auquel Écoute Entraide aspire est de 300 appels/mois. Ce ratio a été atteint à quatre reprises (mai, juin, juillet et novembre) pendant l'année. L'atteinte de cet objectif de façon plus fréquente au cours de l'année demande une présence régulière des bénévoles.

Le graphique d'évolution des indicateurs clés de la ligne d'écoute sur 6 ans illustre l'intensité croissante de l'activité sur la ligne d'écoute, dans une situation où le nombre d'appels reste à peu près stable alors que le nombre d'heures bénévoles diminue. La diminution régulière du nombre d'heures bénévoles est un enjeu majeur à l'échelle provinciale, dans un contexte où la proportion de Québécois faisant du bénévolat et le nombre total d'heures consacrées à des activités non rémunérées a atteint son plus bas niveau en dix ans, selon un rapport de l'Institut de la statistique du Québec publié en avril 2017.

Par ailleurs, le nombre d'appels plutôt stable d'une année à l'autre tient au fait que notre philosophie concernant les appelants réguliers ne leur permet d'utiliser les services de la ligne d'écoute qu'une seule fois dans la journée. Cette décision s'inscrit au cœur même d'un désir de rétention de nos bénévoles et de rester sensible au risque potentiel de développer une dépendance aux lignes d'écoute.



### Données clés de l'activité de la ligne d'écoute sur 7 ans



### Profil des personnes utilisatrices de la ligne d'écoute Période du 01-04-2018 au 31-03-2019

	Nombre d'appels	%	μ / jours 365 jours	μ / mois 12 mois	Durée moyenne
<b>Total</b>	<b>3 298</b>	<i>na</i>	<b>9.0</b>	<b>274.8</b>	<b>12.8</b>
<b>Sexe</b>					
<b>Homme</b>	1 619	49.1%	4.4	134.9	12.5
<b>Femme</b>	1 679	50.9%	4.6	139.9	13.2
<b>Langue</b>					
<b>Français</b>	3 288	99.7%	9.0	274.0	12.9
<b>Anglais</b>	10	0.3%	0.0	0.8	5.8
<b>Âge</b>					
<b>0-14</b>	1	0.0%	0.0	0.1	1.0
<b>15-25</b>	82	2.5%	0.2	6.8	12.3
<b>26-35</b>	313	9.5%	0.9	26.1	12.8
<b>36-45</b>	991	30.0%	2.7	82.6	12.6
<b>46-55</b>	811	24.6%	2.2	67.6	13.1
<b>56-65</b>	653	19.8%	1.8	54.4	13.4
<b>66 et +</b>	306	9.3%	0.8	25.5	14.1
<b>Inconnu</b>	141	4.3%	0.4	11.8	8.8
<b>Appelant</b>					
<b>Anonyme</b>	2 442	74.0%	6.7	203.5	12.7
<b>Rappelant</b>	856	26.0%	2.3	71.3	13.3
<b>Évaluation suicidaire</b>					
<b>Non applicable</b>	3 204	97.1%	8.8	267.0	12.6
<b>Léger</b>	73	2.2%	0.2	6.1	17.9
<b>Moyenne</b>	21	0.6%	0.1	1.8	28.3

**Distribution des appels par problématique**  
Période du 01-04-2018 au 31-03-2019

	Nombre d'appels	%	μ / jours 365 jours	μ / mois 12 mois	Durée moyenne
<b>Total</b>	<b>3 298</b>	<i>na</i>	<b>9.0</b>	<b>274.8</b>	<b>12.8</b>
<b>Problématique</b>					
<b>Solitude</b>	739	22.4	2.0	61.6	12.5
<b>Dépression/déprimé</b>	309	9.4	0.8	25.8	14.1
<b>Anxiété</b>	376	11.4	1.0	31.3	13.1
<b>Autres problèmes</b>	104	3.2	0.3	8.7	13.0
<b>Crise associé prob santé mentale</b>	38	1.2	0.1	3.2	25.2
<b>Problèmes psychosociales</b>	679	20.6	1.9	56.6	14.8
<b>Santé physique</b>	76	2.3	0.2	6.3	13.7
<b>Conflit interpersonnel</b>	348	10.6	1.0	29.0	15.1
<b>Référence autres ressources</b>	73	2.2	0.2	6.1	6.6
<b>Perception de la société</b>	142	4.3	0.4	11.8	16.3
<b>Appels à caractère sexuel</b>	111	3.4	0.3	9.3	5.6
<b>Information sur l'organisme</b>	61	1.8	0.2	5.1	2.8
<b>L'expresssion d'une satisfaction</b>	116	3.5	0.3	9.7	9.6
<b>Autres</b>	126	3.8	0.3	10.5	4.1

### 1.3 Groupes d'entraide

Résultat d'efforts déployés sans relâche au cours des cinq dernières années, le volet « groupe d'entraide » a été consolidé cette année, mais peine encore à se développer.

Deux groupes ont été organisés chaque semaine : l'un dans un local de la Paroisse Saint-Édouard tous les jeudis après-midi, l'autre les vendredis dans un local du Projet Rousselot dans Villeray.

Le groupe du jeudi se poursuit, avec une solide équipe d'animateurs et une participation en croissance. Le groupe du vendredi, peu fréquenté, est temporairement suspendu, le temps de trouver une formule qui convienne mieux aux besoins du territoire.

Pour l'année 2018-2019, nous avons répertorié 371 présences aux deux groupes et une moyenne de 6 participants pour le groupe du jeudi et de 2,46 participants pour le groupe du vendredi.

Leur profil est le suivant :

- Majorité de femmes le jeudi (83% le jeudi, 59% le vendredi).
- Moyenne d'âge de 50,5 ans environ pour les deux groupes.

#### Données sur les groupes d'entraide – 2018-2019

	Nombre de groupes tenus	Nombre total de participants	Moyenne de participants par groupe	% de femmes	% d'homme	% des < 40 ans	% des 40 à 59 ans	% des 60 ans et plus
Groupe A	52	312	6	83%	17%	25%	29%	45%
Groupe B	24	59	2.46	59%	41%	7%	37%	56%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>371</b>	<b>4.88</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>	<b>22%</b>	<b>31%</b>	<b>47%</b>

## 2. Fonctionnement de l'organisme

L'organisme Écoute Entraide fonctionne grâce à un conseil d'administration, une équipe de deux salariés et l'apport inestimable de ses bénévoles.

### 2.1 Les défis pour la prochaine année

Le premier défi que l'organisme rencontre depuis quelques années est la difficulté de rétention des bénévoles. Nous constatons un changement de culture assez significatif concernant le sens de l'engagement des nouveaux bénévoles. Un processus de réflexion s'est amorcé et se continuera durant la prochaine année pour trouver des solutions.

Après une stabilité de dix ans de l'équipe permanente en place, qui a permis de mener et concrétiser des projets majeurs dans l'évolution de l'organisme, le coordonnateur, Jacques Charland, va prendre sa retraite. Il a fortement contribué à changer l'organisme, tant au niveau des finances que de la formation des bénévoles, de la vie associative et du rayonnement. Son remplacement va sans doute requérir une période d'adaptation de l'organisme, mais ouvrira aussi les portes vers de nouveaux projets.

Sans qu'il s'agisse spécifiquement d'un défi de l'an prochain, nous souhaitons aussi mentionner la réflexion qu'amorce la direction et le conseil d'administration sur l'évolution de l'écoute et des services à offrir pour aider la population souffrante, qui, d'une part, se masculinise et, d'autre part, se rajeunit. Approches et méthodes sont appelées à évoluer pour s'adapter à ces nouvelles réalités.

### 2.2 Les membres du conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de cinq membres, comme stipulé dans les Règlements Généraux.

- Présidente : Anaïs Lesne
- Vice-président Jonathan Brazeau
- Secrétaire-trésorière Véronica Ponce
- Administratrice : Dianne Saint-Pierre
- Administratrice sortante Ève Savoie-Tremblay
- Administratrice co-optée Alexie Moya

Par leur provenance diversifiée, les membres du C.A. représentent, conformément aux règlements généraux, les attributs suivants : territoires de Villeray et Petite-Patrie, milieu communautaire, connaissance des besoins des usagers, bénévoles sur la ligne d'écoute ou aux groupes d'entraide et une représentante des utilisateurs de services.

Madame Dianne Saint-Pierre représente les utilisateurs/trices de services au sein du Conseil d'administration depuis 2011. Elle est membre d'Action Autonomie et est militante dans divers comités luttant pour les droits des psychiatisés.

### 2.3 Réunions du conseil d'administration

Au cours de l'année 2018-2019, le conseil d'administration s'est réuni 7 fois (excluant l'AGA) :

- |   |                   |                    |
|---|-------------------|--------------------|
| Dates de tenue des conseils<br>d'administration | ▪ 24 mai 2018     | ▪ 29 novembre 2018 |
|   | ▪ 07 juin 2018    | ▪ 16 janvier 2019  |
|   | ▪ 16 août 2018    | ▪ 13 mars 2019     |
|   | ▪ 18 octobre 2018 |                    |
|   |                   |                    |
|   |                   |                    |
|   |                   |                    |

## 2.4 Les membres de la permanence durant l'année 2018-2019

La permanence est composée d'une équipe stable composée d'un coordonnateur et d'un responsable des bénévoles.

- Jacques Charland, coordonnateur depuis le 30 novembre 2009 se retirera le 29 novembre 2019.
- Michel Mason, responsable des bénévoles depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010 et impliqué dans l'organisme à titre de bénévole-écoutant depuis le 10 novembre 1997.

## 2.5 L'équipe de formateurs et formatrices pour 2018-2019

Les formations font appel à des formateurs à la théorie et des formateurs à la pratique. Écoute Entraide peut compter sur une solide équipe de formateurs et sur une relève prometteuse.

Formateurs à la théorie :

Jacques Charland

Michel Mason

Omer Vincent-Desrosiers

Formateurs à la pratique :

Michel Mason

Jonathan Brazeau

Raphaëlle Tremblay

Jérémy Marcotte

Karine Couture-Bienvenue

Le recrutement des formateurs à la pratique parmi nos bénévoles-écoutants/Es est un processus continu.

## 2.6 L'équipe des bénévoles-écoutants/Es

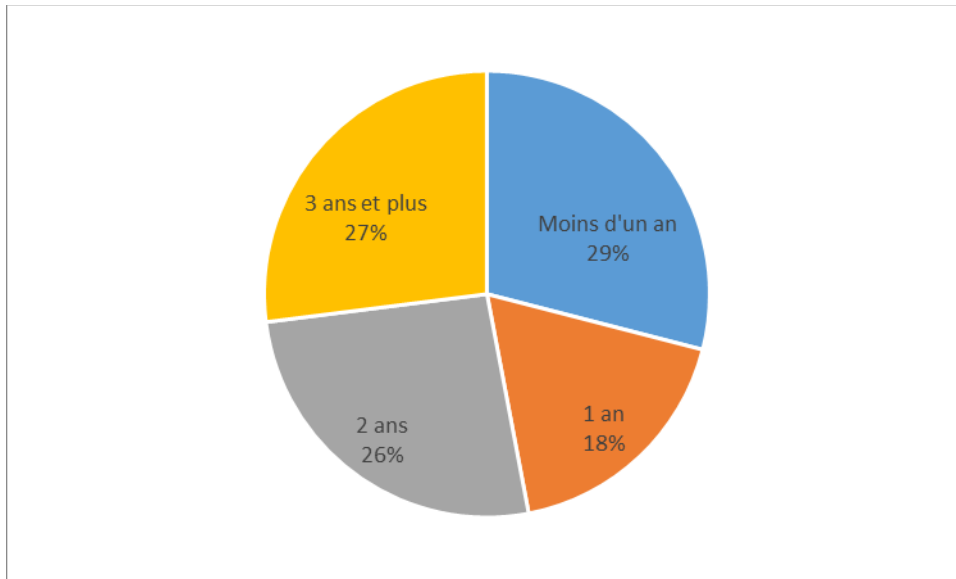
Entre le 1<sup>er</sup> avril 2018 et le 31 mars 2019, les personnes suivantes ont composé l'équipe de bénévoles/écoutants/Es :

**Jonathan Brazeau, Véronica Ponce, Raphaëlle Tremblay, Alexandra Philippe, Joanne Laurin, Marie-Agnès Tremblay-Pouliot, Nancy Dos Santos, Omer Vincent-Desrosiers, Sophie Audet, Lilliane Munyeshuli-Cyiza, Karine Couture-Bienvenue, Émilie De Repentigny, Anastasyia Denysyuk, Solange Upar, Hadjara Sidibe, Camille Turcotte, Patrick Lehoux-Gagnon, Bélinda Mokri, Smaranda Drafta, Chanel Marion-St-Onge, Xavier Leung, Anne Dubois-Mercier, Jérémy Turcotte, Ihssane Fethi, Cynthia Saint-Fleur, Benoît Gay-Vidal, Jean-Sébastien Carrière-Tremblay, Laura Cousineau, Laurence Folco, Laurette Wissler, Isabelle Houvenaghel, Véronique Guay, Michael Laberge, Loyda Jean-Charles, Sandrine Tangmo, Arolle Natacha Kamdoum Mache et Laurence Dubois.**

Au 31 mars 2019, l'équipe est formée de 29 bénévoles-écoutants (en caractères gras).

Concernant l'ancienneté des bénévoles, on observe cette année un portrait un peu différent des années précédentes. L'an dernier, plus des deux tiers des bénévoles étaient présents dans l'organisme depuis un an ou moins. Leur proportion est cette année de 47%, tandis que la proportion des bénévoles présents depuis 2 ans ou plus a augmenté, preuve d'une amélioration de la rétention cette année.

## Répartition des bénévoles selon l'ancienneté – mars 2019



### 2.7 L'équipe des animateurs et animatrices de groupes d'entraide

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2018 et le 31 mars 2019, Simon Deschênes, Christine Chouinard-Leclaire, Freda Pelletier, Catherine Allard-Chapais, Isabelle Houvenaghel, Micheline Giroux, Marion Dinne et Dianne Saint-Pierre ont assuré l'animation ou la co-animation des groupes de façon bénévole.

### 2.8 Documentation et archivage



Anne Dubois-Mercier et Marius-Bé Larose, étudiants du Cégep de Maisonneuve, ont fait un passage remarqué à l'organisme comme stagiaires aux « Archives et documentation ».

## 3. Bénévolat et vie associative

Les deux temps forts annuels de la vie associative d'Écoute Entraide sont le Party de Noël et l'Assemblée générale annuelle. Ces deux rencontres s'inscrivent maintenant comme une tradition qui donne lieu à des échanges profitables et nécessaires à la vie associative, pour ainsi garder vivant le sentiment d'appartenance à l'organisme.

### 3.1 Comment devient-on bénévole à Écoute Entraide ?

L'organisme recherche constamment des bénévoles qui désirent donner de leur temps pour aider les autres. Dans le but d'offrir un service de qualité, les aspirants bénévoles doivent répondre aux exigences de l'organisme. Le processus de recrutement comprend quatre étapes. À tout moment, un aspirant bénévole peut être retiré du parcours de formation ou encore l'interrompre de son propre chef.

La formation théorique est exigée aussi aux futurs animateurs des groupes d'entraide.

**1<sup>ère</sup> étape : Remplir le formulaire sur le site web : [www.ecoute-entraide.org](http://www.ecoute-entraide.org)**

**2<sup>ème</sup> étape : L'entrevue**

La rencontre individuelle a pour objectif de présenter l'organisme, sa philosophie, le rôle et les fonctions du bénévole. Cette rencontre permet de cibler les besoins et les attentes des deux parties.

**3<sup>ème</sup> étape : La formation de base ou théorique**

La formation théorique est composée de quatre blocs de trois heures, qui se déroulent en quatre soirs sur deux semaines. Elle a pour objectif d'initier le/la candidat/e à l'écoute active ainsi que de le/la préparer à intervenir adéquatement en situation de crise suicidaire. La théorie de l'approche humaniste de Carl Roger y est présentée, des exercices ainsi que des jeux de rôles sont proposés. La formation s'est bonifiée d'un volet « Initiation à la santé mentale » dispensé par le coordonnateur, qui dispose d'une vaste expérience dans ce domaine.

Les personnes formées sont invitées à offrir un don à hauteur de 40 \$ par personne (voir section 1.2).

**4<sup>ème</sup> étape : La formation pratique**

Suivant la formation théorique, le/la candidat/e reçoit un entraînement d'un minimum de 20 heures échelonné sur cinq semaines à la ligne d'écoute, encadré par un formateur.

La formation « théorique et pratique » s'étale donc sur un total de trente-deux heures.

### 3.2 Le recrutement des bénévoles pour la période 2018-2019

Pour le recrutement de nouveaux bénévoles, Écoute Entraide a fait paraître des annonces dans les médias suivants :

- Le Centre d'Action Bénévole de Montréal (CABM)
- Accès-bénévolat (Centre d'action bénévole de l'Est de Montréal)
- Arrondissement.com
- RIOCM (l'info lettre hebdomadaire)
- Petite-Patrie.org
- Le RACOR (l'info lettre hebdomadaire)
- Le site WEB de l'Organisme : [www.ecoute-entraide.org](http://www.ecoute-entraide.org)
- YMCA Centre-Ville, travaux compensatoires
- Le Réseau communautaire touchant de près ou de loin la santé mentale

Le référencement organique du site a aussi été amélioré afin de ressortir davantage dans les résultats de recherche sur Internet.

### 3.3 Les formations en 2018-2019

Pour l'année 2018-2019, l'organisme a tenu trois sessions de formation théorique :

- 10-11 et 17-18 avril 2018
- 18-19 et 25-26 septembre 2018
- 05-06 et 12-13 février 2019

Suite à nos annonces, 121 personnes se sont montrées intéressées à devenir bénévoles à Écoute Entraide dans la dernière année. De ces 121 personnes, 90 ont rempli le formulaire d'adhésion sur notre site web, 21 se sont renseignées par courriel et 10 par téléphone.

Parmi celles-ci, 28 participants ont été acceptés à nos formations. Suite au processus de formation, **13 bénévoles se sont ajoutés à notre équipe à la ligne téléphonique et 4 comme animateurs des groupes d'entraide.** 3 participants ne se sont pas présentés, 7 participants ont abandonné et 1 personne de l'extérieur a participé à titre de Directeur de l'organisme Le Rebond.

### 3.4 Les activités avec les bénévoles

Des activités sont organisées afin, d'une part, de permettre aux différents bénévoles de se connaître, se retrouver et échanger sur leur réalité et sur la ligne d'écoute et, d'autre part, de leur témoigner la reconnaissance de l'organisme :

- Buffet suivant l'Assemblée générale annuelle (AGA) – 07 juin 2018
- Souper de Noël (bénévoles, conseil d'administration et permanence) - 20 décembre 2018

## 4. Visibilité

### 4.1 Activités de visibilité

- 12 avril 2018 - Journée de réflexion sur l'avenir du communautaire au CEDA organisé par le RIOCM
- 02 mai 2018 - Seconde journée sur l'avenir du communautaire et les nouvelles exigences du PSOC organisée par le RIOCM
- 29 mai 2018 - Colloque Santé mentale/médias organisé par l'AGIDD-SMQ
- 31 mai 2018 - Forum social du quartier Villeray (Lancement)
- 05 juin 2018 - Souper levée de fonds, comptoir alimentaire de la CDC Solidarités Villeray (Jacques et Dianne)
- 10 septembre 2018 - Journée de réflexion sur le phénomène de la radicalisation au Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence
- 24 oct. 2018 - CSDM, Journée de l'écoute (Jacques, Michel et Jean-Guy)
- 25 oct. 2018 - L'Avenue des possibles, du Théâtre du Mitan (Jacques et Dianne)
- 13 nov. 2018 - Journée/réflexion sur la création d'une Table de concertation pour hommes au SAC
- 13 mars 2019 - Formation Écoute active à Espace Famille Villeray (Jacques et Omer D. Vincent, bénévole)
- 30 mars 2019 - Le SMASH c'est le tout premier Sommet francophone sur la santé des HARSAH (les hommes ayant des relations sexuelles ou amoureuses avec d'autres hommes), cis ou trans, au Canada!

## 4.2 Activités de levée de fonds

Le conseil d'administration ainsi que la permanence ont décidé qu'il valait mieux mettre toutes nos énergies sur l'organisation d'un spectacle bénéfique pour souligner les 40 ans d'existence de l'organisme en date du 06 juin 2019, le jour de sa fondation en 1979. Cet événement fera partie du rapport d'activité de la prochaine année c'est-à-dire 2019-2020.

## 4.3 Site Internet

Du 1er avril 2018 au 31 mars 2019 le site web [ecoute-entraide.org](http://ecoute-entraide.org) a enregistré 21 721 visites, soit environ 1 810 visites par mois. Cela représente un trafic de 80% supérieur à l'an passé.

# 5. Représentation et concertation

## 5.1 Regroupements

Écoute Entraide est membre des associations et regroupements suivants :

- Province et métropole

**ACETDQ** - Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec

**ACSM** - Association Canadienne pour la Santé Mentale (Montréal)

**AQPS** - Association Québécoise pour la Prévention du Suicide (Québec)

**ACCÈS BÉNÉVOLAT** Centre d'action bénévole de l'Est de Montréal

**CABM** - Centre d'Action Bénévole de Montréal

**RACOR** - Réseau Alternatif et Communautaire des Organismes en santé mentale de l'île de Montréal

**RRASMQ** - Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec

**RIOCM** - Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal

- Villeray/Petite-Patrie

**CDC** - Corporation de développement communautaire Solidarités Villeray

**RTCPP** - Regroupement des Tables de Concertation de Petite-Patrie

**RLS** - Réseau local des services en santé mentale du CIUSSS du Nord-de-l'Île

## 5.2 Comités

En 2018-2019, Écoute Entraide a participé aux comités suivants :

- Comité promotion pour la vie (CIUSSS du Nord-de-l'Île)  
Activités se déroulant durant la semaine de prévention du suicide
- Carrefour/échanges (CIUSSS du Nord-de-l'Île)  
Rencontres axées sur l'intervention sur le territoire
- Comité de gestion de la salle André-Grégoire  
Rencontres des partenaires se partageant la salle



### 5.3 Implication de Jacques Charland, coordonnateur

03 avril 2018	Lève-tôt
20 avril 2018	CA Centre de soir Denise-Massé
24 avril 2018	CA, CDC Solidarités Villeray
01 mai 2018	Lève-tôt
03 mai 2018	Fête de départ Jocelyne Moretti (NA Rivé)
08 mai 2018	CDC Solidarités Villeray (Assemblée générale)
16 mai 2017	CA Centre de soir Denise-Massé
17 mai 2018	Réseau local de services (RLS)
18 mai 2017	Show de la faim
05 juin 2018	Lève-tôt
06 juin 2018	AGA RACOR
08 juin 2018	États financiers (CSDM)
12 juin 2018	CA CDC Solidarités Villeray
19 juin 2018	AGA CDC Solidarités Villeray
27 juin 2018	RTCPP rencontre santé mentale
24 juillet 2018	Services d'aide aux conjoints (SAC)
09 août 2018	CA CSDM
30 août 2018	Rencontre services d'aide aux conjoints (SAC)
04 sept. 2018	Lève-tôt
06 sept. 2018	RTCPP Portrait de quartier
10 sept. 2018	Journée mondiale de l'écoute (Équipe du focusing)
11 sept. 2018	CDC Assemblée générale (Accompagné de Catherine bénévole)
21 sept. 2018	ACETDQ (rencontre à Drummondville)
27 sept. 2018	Comité promotion pour la vie
02 oct. 2018	Lève-tôt
09 oct. 2018	Comité de gestion (Salle André-Grégoire)
10 oct. 2018	CA CSDM (rencontre d'un candidat pour co-opter)
24 oct. 2018	Présentation de l'organisme (Étudiantes du CÉGEP du Vieux-Mtl.)
25 oct. 2018	AGA RTCPP
30 oct. 2018	ACSM
02 nov. 2018	Participation recherche sur l'approche populationniste du CIUSSS
06 nov. 2018	Lève-tôt
07 nov. 2018	Carrefour Échanges
08 nov. 2018	CA, CSDM
21 nov. 2018	Comité de gestion de la salle André-Grégoire
29 nov. 2018	Comité promotion pour la vie
04 déc. 2018	Lève-tôt
04 déc. 2018	RACOR
06 déc. 2018	CA, CSDM
08 janvier 2019	Lève-tôt
30 janvier 2019	Carrefour-Échanges
31 janvier 2019	Comité promotion pour la vie
04 février 2019	CA, CSDM
05 février 2019	Lève-tôt
06 février 2019	Journée RIOCM (Financement des Organismes)
07 février 2019	Semaine de prévention du suicide (Pharmacie St-Hubert/Beaubien)
12 février 2019	CDC Solidarités Villeray
15 février 2019	Rencontre partenariale sur l'itinérance CIUSSS du Nord-de-l'Île
26 février 2019	Comité de gestion de la salle André-Grégoire
26 février 2019	RIOCM (Politique de reconnaissance de la Ville de Montréal)

28 février 2019 Comité promotion pour la vie (rencontre/bilan)  
05 mars 2019 Lève-tôt  
15 mars 2019 ACETDQ  
19 mars 2019 CDC Solidarités Villeray  
21 mars 2019 RTCPP  
28 mars 2019 CA, CSDM

#### **5.4 Participation de Michel Mason, responsable des bénévoles**

16 mai 2018/ 6 à 8 Accès Bénévolat  
5 juin 2018/ Souper spaghetti Levée de fonds CDC Villeray  
12 juin 2018/AGA Accès-Bénévolat  
24 octobre 2018/ Présentation Centre de soir Denise Massé

# Remerciements

L'organisme ne pourrait fonctionner sans le temps fourni tout au long de l'année par son équipe de bénévoles. Sincèrement, merci.

Écoute Entraide reçoit pour sa mission globale une subvention du Ministère de la Santé et des Services Sociaux, plus précisément du Programme de Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC), merci.



La mission d'Écoute Entraide répond aux critères de l'Action Communautaire Autonome (ACA). Elle s'inscrit au cœur de la transformation sociale et de la lutte à la pauvreté soutenue dans ses actions par le réseau de l'action bénévole. Merci pour cette générosité et cette solidarité si précieuse.



Merci à Anne Dubois-Mercier et Marius-Bé Larose, étudiants du Cégep de Maisonneuve, pour leur passage remarqué à l'organisme comme stagiaires aux « Archives et documentation ».



Merci à l'Office Municipal d'Habitation de Montréal OMHM Pour le prêt de la salle André-Grégoire au 7797 rue de Lanaudière

