



PARLER EST UN BESOIN,  
ÉCOUTER EST UN ART.

JOHANN WOLFGANG VON GOETHE, 1749-1832

**RAPPORT D'ACTIVITÉS**  
2022-2023

écoute  
entraide

# Table des matières

Faits saillants de cette année .....	3
Mission, vision & valeurs .....	4
Services offerts .....	5
Ligne d'écoute .....	6
Jumelage téléphonique .....	8
Groupes d'entraide .....	9
Formations & conférences .....	11
Ateliers .....	12
Aménagement de nos locaux .....	13
Financement & développement .....	14
Défis et projets pour la prochaine année .....	16
Conseil d'administration .....	17
Équipe .....	18
Bénévolat .....	20
Visibilité .....	21
Représentation & concertation .....	22
Merci à nos précieux partenaires .....	24

# Faits saillants de cette année

L'équipe d'Écoute Entraide a accompli de belles réalisations cette année. En voici quelques-unes :

## **AGRANDISSEMENT ET RÉNOVATION**

Notre local a été agrandi et rénové cette année. Ce long projet d'une durée de 6 mois a été parsemé d'embûches et de surprises. Les rénovations d'un bâtiment patrimonial construit il y a plus de 100 ans sont complexes et requièrent de multiples ajustements. Le nouvel espace permet d'accueillir davantage de participant.e.s à nos groupes d'entraide et d'offrir de nouveaux services tels que des ateliers de bien-être. Merci à Caisse Desjardins du Cœur-de-l'Île et Caisse Desjardins du Centre-nord de Montréal pour leur contribution financière qui a permis la réalisation de ce projet.

## **DÉPARTEMENT DE PHILANTHROPIE**

Un nouveau département de philanthropie a été inauguré cette année dans le but de récolter des dons auprès d'entreprises privées et de fondations. Les efforts colossaux qui ont été déployés ont permis de récolter 41 981 \$ qui ont été investis dans les rénovations, ainsi que dans le maintien et le développement des services.

## **NOUVEAUX ATELIERS**

Deux nouveaux ateliers axés sur le bien-être et la santé mentale ont été lancés cette année. Des ateliers de gestion de la colère et des ateliers de méditation par la pleine conscience sont maintenant offerts gratuitement à la population.

## **ACCOMPAGNEMENT ET BIEN-ÊTRE DES BÉNÉVOLES**

Afin de mieux soutenir et accompagner notre équipe de bénévoles, une communauté de pratique a été inaugurée cette année. Ces rencontres permettent aux bénévoles de s'entraider et d'échanger sur les difficultés vécues lors de leur bénévolat. Pour nous permettre d'en connaître davantage sur les obstacles rencontrés par les bénévoles, un nouvel outil de gestion des données a été lancé. Cet outil permet de suivre le parcours des bénévoles et de mieux comprendre les enjeux vécus.



L'équipe du conseil d'administration et de la permanence d'Écoute Entraide

# Mission, vision & valeurs

## MISSION

La mission d'Écoute Entraide est d'offrir, par l'action bénévole, un espace d'écoute et d'entraide à des personnes qui éprouvent de la souffrance émotionnelle.

## VISION

Écoute Entraide croit que toute personne vivant des difficultés, notamment des enjeux de santé mentale, doit avoir accès gratuitement à une présence empathique et un accueil sans jugement lorsqu'elle en ressent le besoin.

## VALEURS

Les valeurs qui sont au coeur de l'organisme sont : la **bienveillance**, le **non-jugement**, l'**inclusion** et l'**engagement**.

À l'écoute  
depuis 1979

écoute  
entraide



# Services offerts

Tous les services chez Écoute Entraide sont offerts gratuitement.

1

## LIGNE D'ÉCOUTE CONFIDENTIELLE

Permettre aux personnes qui en ressentent le besoin de se confier sur les difficultés vécues, d'évacuer une tension, d'obtenir des ressources d'aide, etc.

2

## JUMELAGE ET ACCOMPAGNEMENT TÉLÉPHONIQUE

Offrir un soutien régulier à celles et ceux qui le souhaitent par le biais d'appels provenant d'une même personne bénévole.

3

## GROUPES D'ENTRAIDE ET DE PARTAGE

Permettre aux personnes intéressées d'échanger et de s'entraider en se rassemblant en petits groupes chaque semaine à Montréal.

4

## FORMATIONS & CONFÉRENCES

Offrir des formations et des conférences sur différents sujets tels que l'écoute active, la santé mentale en milieu de travail, etc.

5

## ATELIERS DE BIEN-ÊTRE

Offrir des ateliers sur différentes thématiques telles que la gestion de la colère et la méditation par la pleine conscience.

# Ligne d'écoute

## UNE LIGNE D'ÉCOUTE POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC

Notre service d'écoute permet à toute personne vivant de la souffrance émotionnelle de se confier en toute confidentialité. La ligne d'écoute est soutenue par une grande équipe de bénévoles ayant suivi une formation rigoureuse sur l'écoute active, la prévention du suicide, la santé mentale et l'anxiété. Ce service est offert gratuitement partout au Québec grâce à notre numéro sans frais : 1 855 EN LIGNE.

## LES STATISTIQUES DE LA LIGNE D'ÉCOUTE

Pour l'année 2022-2023, l'équipe d'Écoute Entraide a répondu à **8 353 appels**, une moyenne de 696 appels par mois. Avec 5 139 heures offertes cette année, comparativement à 5 363 heures l'année dernière, les bénévoles ont eu moins de temps disponible pour l'écoute, principalement en raison de la fin de la pandémie et de la hausse du coût de la vie qui a incité plusieurs personnes à travailler davantage. Ce manque de disponibilité a occasionné une baisse de 3,4 % du nombre d'appels répondus sur la ligne d'écoute par rapport à l'année dernière. Le nombre de formations de bénévoles sera augmenté de 25% dès l'année prochaine pour accroître la présence des bénévoles.

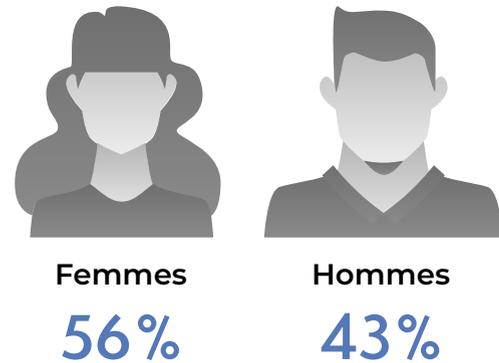


## LA PRISE D'APPELS À DISTANCE

Plus de 80 % de nos bénévoles ont répondu aux appels de la ligne d'écoute à distance. La possibilité de répondre à des appels de la maison est très intéressante pour les bénévoles qui ont un emploi du temps chargé ou qui habitent loin de nos locaux.

## PLUS DE DÉTAILS SUR LES APPELS

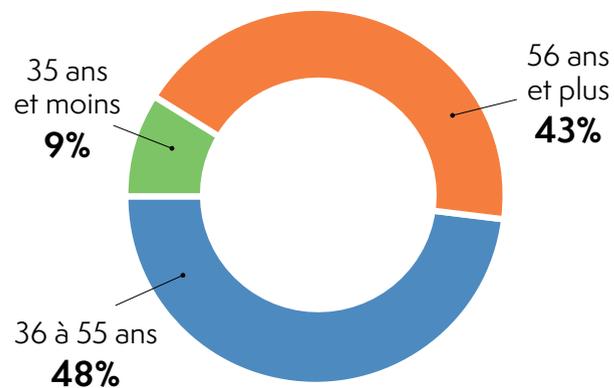
### Genre



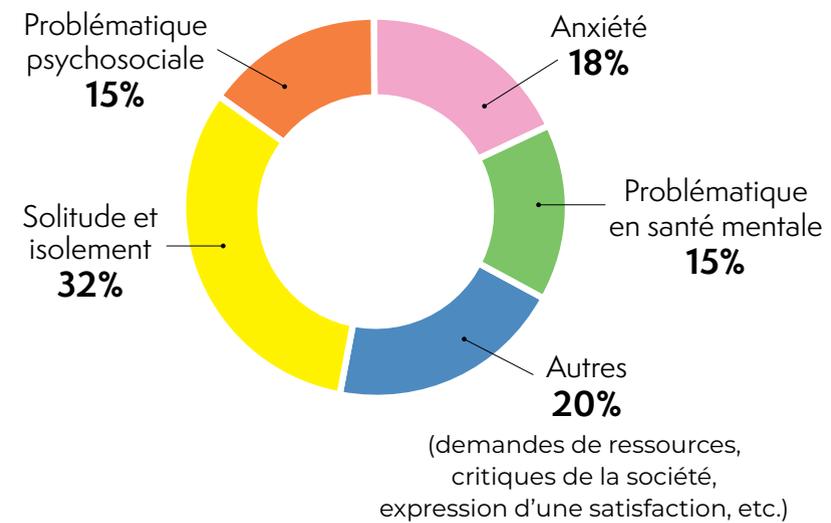
### Durée des appels



### Âge



### Catégories d'appels



# Jumelage téléphonique

## JUMELAGE ET ACCOMPAGNEMENT

Ce service permet de répondre à un besoin mentionné à de multiples reprises sur la ligne d'écoute : plusieurs personnes souhaitent parler à la même personne lors de chaque appel. Le service de jumelage téléphonique vise à jumeler une personne qui vit des difficultés avec un.e bénévole formé.e. Ces appels offrent un accompagnement dans le parcours des personnes souffrantes, tout en leur permettant d'exprimer les difficultés vécues.

Accompagnée de six bénévoles, l'intervenante Léa MacKechnie-Blais pilote le service de jumelage téléphonique. Son expérience d'intervenante facilite les échanges et offre un accompagnement professionnel. Les personnes qui adhèrent au service de jumelage téléphonique reçoivent des appels d'environ 30 minutes toutes les deux semaines. Cette année, **327 appels de jumelage ont été effectués.**

## DES APPELS RÉCONFORTANTS

Pour une personne qui vit de l'isolement ou des difficultés, recevoir des appels réguliers est souvent réconfortant et sécurisant. Les gens sont très heureux et reconnaissants qu'on prenne le temps de les appeler et de prendre de leurs nouvelles. Au fil des appels, le lien créé entre les deux personnes favorise une ouverture et un accompagnement adapté à la réalité de la personne souffrante, ce qui permet de mieux répondre à ses besoins. Les échanges contribuent au maintien de l'équilibre psychique des personnes jumelées et leur offrent des ressources pour leur cheminement personnel.

Plusieurs raisons amènent les gens à utiliser ce service :

- **L'anxiété** : les personnes ressentent le besoin d'exprimer leurs inquiétudes.
- **Les troubles anxieux** : on peut noter, entre autres, une augmentation des appels concernant le trouble obsessionnel compulsif (TOC).
- **Les problèmes psychosociaux** : plusieurs personnes font part d'un conflit familial, d'une difficulté amoureuse, d'un souci au travail, etc.
- **La tristesse** : un fond de tristesse est régulièrement présent durant les appels.
- **La solitude et l'isolement** : les gens ressentent le besoin de parler de leur quotidien, de leurs réflexions, etc.

**327**  
appels de  
jumelage

**185**  
heures au  
téléphone

# Groupes d'entraide

## DES GROUPES D'ENTRAIDE ET DE PARTAGE

Chaque semaine, plusieurs personnes se réunissent afin d'exprimer une souffrance, de briser l'isolement et de s'entraider. Les rencontres se déroulent dans le cadre de petits groupes d'une dizaine de personnes afin de permettre à chacun.e d'avoir le temps de s'exprimer. Plusieurs participant.e.s nous ont mentionné ne pas se sentir à l'aise de fréquenter des groupes de grande taille.

## L'ACHALANDAGE DES GROUPES

Au cours de l'année 2022-2023, les groupes d'entraide ont enregistré **861 entrées de participant.e.s**. Il s'agit d'**une hausse de 135 %** en comparaison à l'année dernière. En raison de cette popularité grandissante, un groupe de soir a été ajouté tous les jeudis.

## QUATRE GROUPES SONT ORGANISÉS

- deux groupes mixtes accessibles aux personnes de tout âge;
- un groupe pour les hommes;
- un groupe pour les mamans.

## UN NOUVEAU LOCAL APAISANT

L'agrandissement et la rénovation de notre local permettent désormais d'offrir un espace plus lumineux et ressourçant pour les participant.e.s aux groupes. L'ajout d'espace offre la possibilité de séparer le groupe en deux lorsque plus de 12 participant.e.s se présentent.

**861**  
entrées  
aux groupes

Une  
hausse de  
**135%**



### LES GROUPES MIXTES

Ces groupes sont appréciés pour leur côté chaleureux, respectueux et sans jugement. Les participant.e.s qui traversent des épreuves peuvent être référé.e.s à des ressources telles qu'un centre de crise, un centre d'hébergement, etc. Ces groupes se déroulent les jeudis à 14h et à 19h dans nos locaux.

### LES GROUPES POUR HOMMES

Ce lieu d'échange permet aux hommes de s'ouvrir sans aucune censure ni jugement et d'exprimer une colère qui est parfois refoulée depuis plusieurs années. Ces groupes se déroulent les vendredis à 14h dans nos locaux.

### LES GROUPES POUR MAMANS

Ce nouveau groupe de partage permet aux mères, principalement celles avec de jeunes enfants, d'exprimer les difficultés vécues. En collaboration avec le Groupe d'entraide maternelle (GEM), ces groupes sont offerts toutes les deux semaines dans Rosemont - La Petite-Patrie.

### QUELQUES DIFFICULTÉS VÉCUES PAR LES PARTICIPANT.E.S

Les gens participent aux groupes pour différentes raisons, dont voici quelques exemples :

- anxiété;
- dépression;
- autres problématiques en santé mentale;
- solitude et isolement;
- séparation;
- problèmes familiaux;
- idées suicidaires;
- tristesse, colère, désespoir, mal de vivre, etc.



Le groupe d'entraide m'apporte  
la confiance à mieux m'exprimer  
et être capable d'être à l'écoute.

*Robert, participant des groupes*

# Formations & conférences

## DES FORMATIONS INSPIRANTES ET ENRICHISSANTES

L'organisme offre des formations et conférences dans le but de transmettre nos connaissances sur différents sujets liés à la psychologie et au mieux-être. Elles sont proposées aux entreprises, au milieu communautaire, au réseau de la Santé et des Services sociaux et à toute personne qui désire acquérir de nouvelles connaissances. Ce service est gratuit, mais les contributions volontaires sont les bienvenues et permettent de soutenir la mission de l'organisme.

## UN SERVICE SUR MESURE

Les formations et conférences sont entièrement personnalisées à la suite d'une analyse des besoins de chaque organisation, du profil de l'auditoire et de son niveau de connaissance et d'expérience en santé mentale. Elles peuvent donner lieu à des ateliers participatifs riches en échanges. Les formations et conférences peuvent être données en présence, dans nos locaux ou dans les locaux des organismes et entreprises, ou en visioconférence.

Au cours de l'année, 96 personnes ont assisté aux formations. Elles provenaient de plusieurs organisations dont : CHU Sainte-Justine, Accès Bénévolat, Phobies Zéro, Maison des jeunes de Rivière-Rouge, Groupe d'entraide maternelle de l'Est de Montréal, Centre l'Entre-Toit, Chez-Nous de Mercier-Est, etc.

## QUELQUES EXEMPLES DE FORMATIONS OFFERTES

- Formation sur l'écoute active;
- Conférence sur la santé mentale;
- Formation sur la santé mentale en milieu de travail;
- Conférence sur la souffrance des hommes.

96  
personnes  
formées

« Nous n'avons pas vu le temps défilier, le contenu était vraiment très intéressant et a permis à nos bénévoles de se focaliser sur l'essentiel de ce qu'est réellement l'écoute.

*Charlotte Pont, intervenante*

# Ateliers

## DES ATELIERS DE BIEN-ÊTRE

Afin de soutenir la population, des ateliers sont maintenant offerts gratuitement sur différents thèmes. Deux ateliers ont vu le jour en début de 2023.

### ATELIER DE GESTION DE LA COLÈRE

Lancés en février 2023, les ateliers de gestion de la colère offrent des outils pour mieux comprendre et gérer sa colère. Suite à un besoin ressenti sur notre ligne d'écoute et dans nos groupes d'entraide, ces ateliers ont été créés afin d'enseigner comment exprimer sainement sa colère et soutenir les personnes aux prises avec des enjeux de colère. Les ateliers sont animés par Jacques Charland, anciennement coordonnateur de l'organisme, qui cumule plus de 35 années d'expérience sur le terrain en lien avec la souffrance et la colère.

La colère est souvent mal comprise par plusieurs personnes et cet atelier a pour mission d'aider à identifier les déclencheurs de la colère. On pourra y apprendre, entre autres, la différence entre le sentiment de vivre sa propre colère de façon légitime et la pulsion de transférer sa colère sur autrui.

### ATELIER DE MÉDITATION PAR LA PLEINE CONSCIENCE

Lancés en mars 2023, les ateliers de méditation par la pleine conscience s'adressent à toute personne désirant améliorer son bien-être émotionnel et physique. La pleine conscience est une technique qui vise à porter son attention au moment présent sans porter de jugement ou poser une étiquette.

#### Quelques bienfaits de la méditation par la pleine conscience :

- Réduire et mieux gérer le stress et l'anxiété;
- Améliorer le contrôle sur sa vie et la bienveillance envers soi-même;
- Apprendre à mieux se connaître;
- Apaiser les tensions;
- Augmenter sa capacité de concentration et d'attention;
- Accroître la confiance en soi;
- Obtenir une meilleure qualité de sommeil;
- Ressentir davantage d'empathie.



# Aménagement de nos locaux

## UN ESPACE AGRÉABLE ET CHALEUREUX

L'agrandissement et l'aménagement de nos locaux ont permis de créer un espace chaleureux et apaisant. Merci à Caisse Desjardins du Cœur-de-l'Île et Caisse Desjardins du Centre-nord de Montréal pour leur contribution financière qui a permis la réalisation de ce projet.



## UN FINANCEMENT INSUFFISANT POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE

Écoute Entraide a constaté une forte augmentation de la souffrance ressentie par la population. La hausse du financement octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux au cours de l'année 2022-2023 a été insuffisante pour nous permettre de répondre à la demande pour nos services.

## LA PHILANTHROPIE POUR REMÉDIER AU MANQUE DE FINANCEMENT

Dans le but d'offrir du soutien à davantage de personnes, trois employé.e.s de la permanence contribuent à la recherche de financement dirigée par Marie-Hélène Dagenais, agente de développement. Au cours de l'année 2022-2023, 41 981 \$ ont été obtenus grâce à ces efforts. Ce montant représente 18,7% des revenus de l'organisme pour la même période. Plus de 500 heures de travail ont été effectuées afin d'amasser cette somme qui contribue à pallier le manque de financement de l'organisme. Le contexte économique difficile a occasionné des défis importants. Les faibles liquidités de plusieurs entreprises et fondations se sont traduites par plusieurs refus aux demandes philanthropiques.

### **Sans les revenus supplémentaires provenant de la philanthropie, il aurait été impossible :**

- de développer et d'offrir gratuitement des ateliers de gestion de la colère et de méditation par la pleine conscience;
- de créer de nouveaux groupes d'entraide de soir;
- d'indexer les salaires pour s'ajuster au taux d'inflation;
- d'assumer la hausse de notre loyer causée par l'agrandissement du local.

41 981 \$  
reçus en dons

## UNE GESTION RIGoureuse DES FINANCES

Chaque dollar reçu chez Écoute Entraide est dépensé avec beaucoup de soin. Nos finances sont analysées minutieusement afin de réduire les frais et permettre de développer davantage nos services. Grâce aux connaissances et expertises multiples de l'équipe de la permanence et des membres du conseil d'administration, la grande majorité des tâches sont réalisées à l'interne dans un souci d'économie. Exemple de tâches réalisées à l'interne :

- création et mise à jour du site web de l'organisme;
- référencement naturel sur Google et gestion de la campagne Google Ad Grants;
- développement d'outils tels qu'un portail web et un gestionnaire de données pour faciliter la tâche de notre équipe;
- gestion du marketing et graphisme tel que le montage de ce rapport d'activités;
- calculs complets et classement des dépenses afin d'économiser sur les frais de tenue de livres, etc.

## CE QU'UN PLUS GRAND FINANCEMENT POURRAIT APPORTER

Une hausse du financement nous permettrait d'augmenter le nombre d'heures travaillées des deux postes à temps partiel. Maintenir l'ensemble des services et répondre à la demande grandissante est une tâche complexe et épuisante pour la petite équipe de la permanence.

### **Un plus grand financement permettrait également :**

- d'accroître et de bonifier nos services pour mieux soutenir les personnes aux prises avec de la souffrance émotionnelle;
- d'agrandir et mieux soutenir notre équipe de bénévoles pour permettre à plus de gens de bénéficier de nos services;
- d'offrir des conditions de travail plus adéquates;
- d'offrir davantage de formations sur la prévention et le soutien de la santé mentale, ainsi que sur l'écoute active;
- d'offrir davantage d'ateliers sur la gestion de la colère et la méditation par la pleine conscience;
- d'offrir plus de reconnaissance à notre équipe de bénévoles qui est essentielle à notre mission.

# Défis et projets pour la prochaine année

Voici quelques objectifs et projets qui nous occuperont au cours de l'année 2023-2024 :

## **LANCEMENT D'UNE FORMATION EN ÉCOUTE ACTIVE**

Dans le but de propager une base de connaissances à la fois théoriques et pratiques sur l'écoute active, une formation en écoute active sera lancée dès le début de l'année 2023-2024. Offerte gratuitement en visioconférence, cette formation permettra à toute personne intéressée de connaître les bases et les bienfaits de l'écoute active. Écoute Entraide vise à répandre l'utilisation de l'écoute active pour permettre à tous et à toutes d'avoir accès plus facilement à une écoute bienveillante lors de moments difficiles.

## **DÉVELOPPEMENT D'UN SERVICE DE RENCONTRES EN FACE À FACE**

Au cours de l'automne 2022, l'agrandissement et les rénovations de notre local ont permis la création d'une salle dédiée à un nouveau service. En raison des longues listes d'attentes pour obtenir des services gratuits pour de l'aide individuelle en face à face, plusieurs personnes ressentent de la détresse durant l'attente ou abandonnent l'idée de voir un.e professionnel.le. Un service de rencontres individuelles permettra à plusieurs personnes de rencontrer un.e bénévole formé.e à l'écoute active dans nos locaux sur une base régulière. Ce service vise à briser l'isolement, à accompagner les personnes souffrantes et à les guider vers des ressources d'aide pour leur cheminement. Certaines personnes préfèrent rencontrer les gens en personne plutôt que de leur parler au téléphone; d'autres ne se sentent pas à l'aise de parler devant un groupe. Le service de rencontres individuelles va être développé pour répondre à ces besoins en diversifiant l'offre de l'organisme.

## **CROISSANCE DE L'ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES**

Depuis plusieurs années, Écoute Entraide offre quatre formations par an afin de former de nouvelles personnes bénévoles. Une cinquième formation sera dorénavant ajoutée au cours de la période estivale afin d'agrandir notre équipe. Les formations exigent un effort considérable de la part de l'équipe de formateur.trice.s. Suite à cet ajout, plus de 35 semaines par an seront dédiées à la formation de bénévoles.

# Conseil d'administration

## 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-présidente** : Alexie Moya

**Secrétaire-trésorière** : Véronica Ponce

**Administratrice** : Dianne Saint-Pierre

**Administratrice** : Solange Baril

Par leur provenance diversifiée, les membres du CA 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 personne qui représente les utilisateurs.trices de services.

## LES RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au cours de l'année 2022-2023, le conseil d'administration s'est réuni 7 fois (excluant l'AGA) :

- 11 avril 2022
- 25 mai 2022
- 8 septembre 2022
- 19 octobre 2022
- 30 novembre 2022
- 18 janvier 2023
- 22 mars 2023

## L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE

La permanence est composée de 4 employé.e.s :

- **Jonathan Brazeau**, directeur - Présent chez Écoute Entraide depuis 2013.
- **Michel Mason**, responsable des bénévoles - Présent chez Écoute Entraide depuis 1997.
- **Jacques Charland**, formateur et responsable de l'animation - Présent chez Écoute Entraide depuis 2009.
- **Marie-Hélène Dagenais**, agente de développement - Présente chez Écoute Entraide depuis 2020.

## L'ÉQUIPE DE FORMATEURS ET FORMATRICES

Écoute Entraide peut compter sur une solide équipe pour assurer les formations théoriques et pratiques :

- Jonathan Brazeau
- Michel Mason
- Jacques Charland
- Marie-Hélène Dagenais
- Michaël Laberge
- Jimmy Gagné
- France Parent
- Solange Baril



## L'ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES

Nous tenons à remercier chaleureusement les 109 personnes dévouées qui ont composé l'équipe au cours de l'année. Les personnes ayant réalisé plus de 100 heures dans leur parcours de bénévole sont mentionnées en bleu.

- Adam Prince
- **Alexandra Berberi**
- **Alexie Moya**
- Alvaro Torres Bustos
- Alyssa Sanon
- Anaïs Ayotte
- **Anaïs Lesne**
- Anicet Claudel
- Ann Bouchard
- Anne Beaulieu
- Annika Manny
- **Anouk Boulos**
- **Camille Léger**
- Camille St-Jacques Couture
- **Camille Trudelle**
- **Caroline Roche**
- Cassandra Tremblay-Hétu
- **Catherine Dagneau**
- **Catherine Gagné**
- **Catherine Gosselin**
- Charlotte Campeau
- **Charlotte Gagnon**
- Chloé Loilier
- **Christian Gionet**
- Cindy Toukam
- Claudie Comeau
- Claudie Tremblay
- **Cynthia Ross**
- Danielle Goyet
- Diane Besson
- **Dianne Saint-Pierre**
- Dominique Allard
- Driss Bendaoud
- Edward Royer
- **Éliane Simard-Desjardins**
- Elisabeth Audet-Duchesne
- Émilie Charest
- Emmanuelle Maindron
- Evelyne Sayasith
- Félix Dupuis-Fortier
- **France Parent**
- **Francis Dufresne**
- Gaëlle Chayer-Lanthier
- Garven Devil
- Indira Louis-Sidney
- Inès Zouaoui
- Isabelle Brodeur
- Isabelle Ferch
- Isabelle Mathers
- Janine Tran Lam
- Jérôme Jondeau
- **Jimmy Gagné**
- **Jocelyne Paquin**
- Joëlle Nadeau
- **Joëlle Sarrailh**
- **Johan Lebret**
- Josée Samson
- Julie Desranleau
- Juliette Fortier
- **Kevin Caron**
- Laura Antohi
- Laura Forero
- Laurence Bélanger-Trudelle
- Laurent Beaudin
- Laurie Tremblay
- **Linda Ulrich**
- **Lise Ladouceur**
- Maïa Noël
- Malicka Taye Ouedraogo
- Marc-Olivier Lemay
- Maria Cerencov
- Marianne Berthiaume
- Marianne Léveillée
- **Marie Laplante**
- **Marie-Claude Laurin**
- Marie-Éloïse Lavoie-Martel
- **Marie-Hélène Dagenais**
- Martin Lesage
- Marylee Gosselin
- Matt Dal Bianco
- **Maud R.**
- **Maude Ashby-Cyr**
- Maxence Perras-Toupin
- Melissande Bilodeau
- Meryem Ben Jdira
- **Michaël Laberge**
- **Mylène Poisson**
- Myriam Leblanc
- Nathalie Michaud
- **Olivier Beauchamp**
- **Robert Roussel**
- Rosalie Roy
- Rouba Hadj Malbrouk
- **Roxanne Forest**
- Samuel Sidarous
- **Sandra Dessources**
- Sara-Hélène Weinbuch
- **Simon Deschênes**
- **Solange Baril**
- Sophia Ratté
- Sophie Viala
- Stéphanie El Asmar
- Stéphanie Pageau
- Taina Antoine
- Trinidad Rivas
- Valérie Fontaine
- **Véronica Ponce**
- **Virginie Sauvé-Lemay**
- Zeinab Zibara

109  
bénévoles

77%  
des bénévoles  
sont des femmes

## UNE GRANDE PRÉSENCE DE BÉNÉVOLES

Au cours de l'année 2022-2023, l'équipe de bénévoles d'Écoute Entraide a réalisé **5 727 heures de bénévolat**. Si l'organisme ne pouvait compter sur la présence des bénévoles et devait rémunérer des intervenant.e.s à un salaire moyen de 25 \$ de l'heure, cela représenterait une charge salariale supplémentaire de 160 356 \$.

## UN RECRUTEMENT EN CONTINU

Tout au long de l'année, Écoute Entraide recrute et forme des bénévoles qui désirent donner de leur temps pour aider les gens aux prises avec de la souffrance émotionnelle. **Nous avons reçu 205 demandes de bénévolat durant l'année 2022-2023**. Notre grande visibilité sur Google est la source de près de 71 % des demandes de bénévolat. Plusieurs bénévoles ont également découvert l'organisme par les références d'un organisme, une université, un.e ami.e ou un.e membre de la famille.

## UNE FORMATION RIGOUREUSE

La formation des bénévoles fait l'objet de beaucoup d'attention, car être bénévole pour une ligne d'écoute ou un groupe d'entraide est très exigeant. Dans le but d'offrir un service de qualité, les bénévoles doivent répondre aux exigences de l'organisme et suivre une formation d'une durée de 30 heures en moyenne. Une formation continue est offerte afin de favoriser le développement de connaissances dans le domaine de la psychologie.

## DES RENCONTRES POUR LES BÉNÉVOLES

Des activités sont organisées pour que les bénévoles puissent se rencontrer et échanger. Sous la thématique d'un café-rencontre, les bénévoles sont invité.e.s à participer à différentes activités telles qu'un souper ou une rencontre dans un endroit agréable. Plusieurs bénévoles répondent aux appels de la ligne d'écoute à partir de la maison; ces rencontres leur permettent de mieux se connaître et d'échanger.

**5 727**  
heures de  
bénévolat

**160 356 \$**

L'équivalent des charges  
salariales si les bénévoles  
étaient rémunéré.e.s.



Des bénévoles discutent lors d'un café-rencontre. C'est également une activité de ressourcement permettant d'exprimer les difficultés vécues dans le cadre de leur bénévolat.

## ACHALANDAGE DU SITE WEB

Du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, le site web d'Écoute Entraide a reçu **65 007 visites** provenant de connexions différentes, soit 5 417 visites par mois.

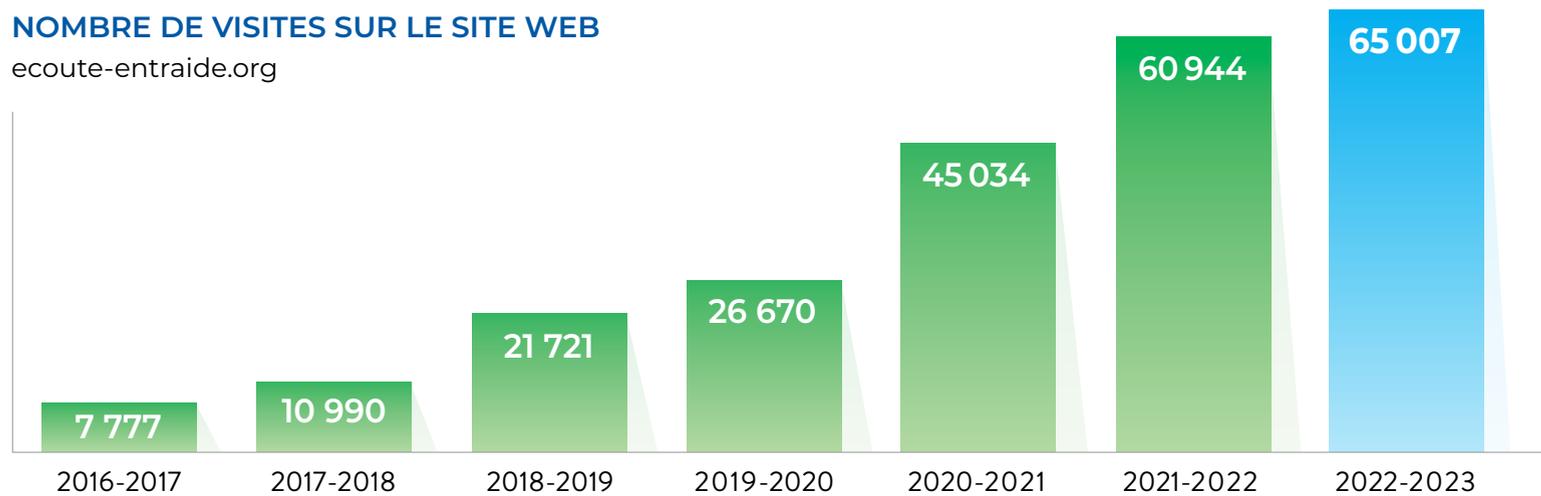
Écoute Entraide bénéficie du programme Google Ad Grants qui offre une visibilité gratuite sur le moteur de recherche de Google pour les organismes à but non lucratif. Grâce à Google Ad Grants, 10 996 visites ont été enregistrées sur notre site web. Sans ce programme, cette visibilité sur Google aurait coûté 78 284 \$.

### Voici la provenance des personnes ayant visité notre site web :

- 80 % proviennent du moteur de recherche de Google.
- 13 % sont entrées directement sur notre site web.
- 4 % proviennent de réseaux sociaux.
- 3 % ont été référées par un autre site web.

## NOMBRE DE VISITES SUR LE SITE WEB

ecoute-entraide.org



# Représentation & concertation

## REGROUPEMENTS

Écoute Entraide est membre des associations, regroupements et comités suivants :

- ACETDQ - Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec
- ACCÈS BÉNÉVOLAT - Centre d'action bénévole de l'Est de Montréal
- ACSM - Association Canadienne pour la Santé Mentale
- AQPS - Association Québécoise pour la Prévention du Suicide
- CABM - Centre d'Action Bénévole de Montréal
- CDC - Corporation de développement communautaire Solidarités Villeray
- GASM - Groupe d'Action en Santé Mentale
- RACOR - Réseau Alternatif et Communautaire des ORganismes en santé mentale de l'île de Montréal
- RIOCM - Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal
- RLS - Réseau local des services en santé mentale du CIUSSS du Nord-de-l'Île
- RLS - Réseau local des services en santé mentale du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- RRASMQ - Regroupement des Ressources Alternatives en Santé Mentale du Québec
- RTCPP - Regroupement des Tables de Concertation de Petite-Patrie
- Table de concertation en santé mentale de la Petite-Patrie

## PRÉSENCE SUR UN CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le directeur de l'organisme occupe le poste de trésorier sur le conseil d'administration de l'Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec. Ces rencontres contribuent au développement de l'ensemble des centres d'écoute au Québec et apportent une multitude d'idées pour la gestion et l'avancement d'Écoute Entraide.

## ENTREVUE À LA RADIO

Écoute Entraide a réalisé une entrevue sur la détresse psychologique au 98.5 Montréal avec Nathalie Normandeau.



## IMPLICATION D'ÉCOUTE ENTRAÏDE

Écoute Entraïde croit en l'importance de s'enraciner dans la communauté en participant à de multiples rencontres et échanges. Voici quelques exemples de participations :

<b>AVRIL</b>	Table de santé mentale de la Petite-Patrie	<b>OCTOBRE</b>	GASM
	Lève-tôt (Petite-Patrie)		RTCPP
	RTCPP		Lève-tôt (Petite-Patrie)
	CDC Solidarités Villeray		Table de santé mentale de la Petite-Patrie
	ACETDQ		Paroisse Saint-Édouard
<b>MAI</b>	Lève-tôt (Petite-Patrie)		ACETDQ - Journée de l'écoute
	Comité Pare-Chocs	<b>NOVEMBRE</b>	GASM
	CDC Solidarités Villeray		ACETDQ
	RLS - CIUSSS du Centre-Sud		RTCPP
	ACETDQ	<b>DÉCEMBRE</b>	RLS - CIUSSS du Nord de l'Île
<b>JUIN</b>	RTCPP		Paroisse Saint-Édouard
	Table de santé mentale de la Petite-Patrie		Lève-tôt (Petite-Patrie)
	Accès Bénévolat	<b>JANVIER</b>	GASM
	Lève-tôt (Petite-Patrie)		Table de santé mentale de la Petite-Patrie
	Lève-tôt (Villeray)		Paroisse Saint-Édouard
	RLS - CIUSSS du Nord de l'Île		ACETDQ
	Le Rebond	<b>FÉVRIER</b>	GASM
	CFV - Comité des Fêtes de Villeray		Table de santé mentale de la Petite-Patrie
	RACOR		Suicide Action Montréal
	CABM		ACETDQ
	ACETDQ	<b>MARS</b>	98.5 FM - Entrevue avec Nathalie Normandeau
<b>JUILLET</b>	NPD - Équipe Alexandre Boulerice		RLS - CIUSSS du Nord de l'Île
<b>AOÛT</b>	ACETDQ		GASM
<b>SEPTEMBRE</b>	RLS - CIUSSS du Nord de l'Île		CDC Solidarités Villeray
	CDC Solidarités Villeray		ACETDQ - Congrès
	ACETDQ - Congrès		

# Merci à nos précieux partenaires





**écoute  
entraide**  
ecoute-entraide.org

**Ligne d'écoute**

Montréal : 514 278-2130  
Sans frais : 1 855 EN LIGNE (365-4463)  
[ecoute-entraide.org/ligne-decoute](http://ecoute-entraide.org/ligne-decoute)

**Jumelage téléphonique**

514 278-2133 #2  
[benevoles@ecoute-entraide.org](mailto:benevoles@ecoute-entraide.org)  
[ecoute-entraide.org/jumelage-telephonique](http://ecoute-entraide.org/jumelage-telephonique)

**Groupes d'entraide**

514 278-2133 #3  
[communications@ecoute-entraide.org](mailto:communications@ecoute-entraide.org)  
[ecoute-entraide.org/groupe-dentraide](http://ecoute-entraide.org/groupe-dentraide)

**Formations & ateliers**

514 278-2133 #3  
[communications@ecoute-entraide.org](mailto:communications@ecoute-entraide.org)  
[ecoute-entraide.org/formation-conference](http://ecoute-entraide.org/formation-conference)

**Philanthropie**

514 278-2133 #4  
[dons@ecoute-entraide.org](mailto:dons@ecoute-entraide.org)  
[ecoute-entraide.org/faire-un-don](http://ecoute-entraide.org/faire-un-don)