



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024-2025

écoute
entraide

TABLE DES MATIÈRES

Mission, vision et valeurs.....	3
Services offerts.....	4
Bilan des services.....	5
Ligne d'écoute.....	6
Groupes d'entraide.....	8
Formations et ateliers.....	10
Financement.....	12
Visibilité.....	13
Communauté.....	14
Bénévolat.....	15
Conseil d'administration.....	17
Équipe de travail.....	18
Nos partenaires.....	19

MISSION, VISION & VALEURS

MISSION

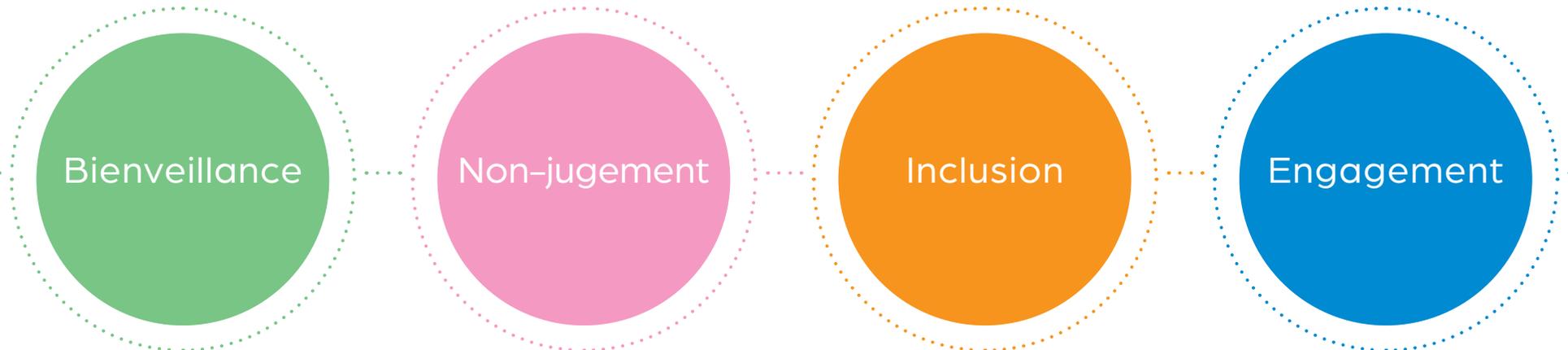
La mission d'Écoute Entraide est d'offrir, par l'action bénévole, un espace d'écoute et d'entraide à des personnes qui éprouvent de la souffrance émotionnelle.

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

Voici quatre valeurs qui sont au cœur de l'organisme :



À l'écoute
depuis
1979

SERVICES OFFERTS

NOS SERVICES SONT OFFERTS GRATUITEMENT



LIGNE D'ÉCOUTE

Pour **s'exprimer**
en toute confidentialité
et sans jugement.



GROUPES D'ENTRAIDE

Pour **échanger** et
s'entraider en se rassemblant
en **petits groupes**.



FORMATIONS & ATELIERS

Pour **se ressourcer** et **apprendre**
sur des thématiques liées
à l'écoute et au bien-être.

BILAN DES SERVICES

DES SERVICES EN PLEINE EXPANSION

Cette année, 14 907 appels et participations ont été enregistrés, marquant une **augmentation de 23%** par rapport à l'année précédente.



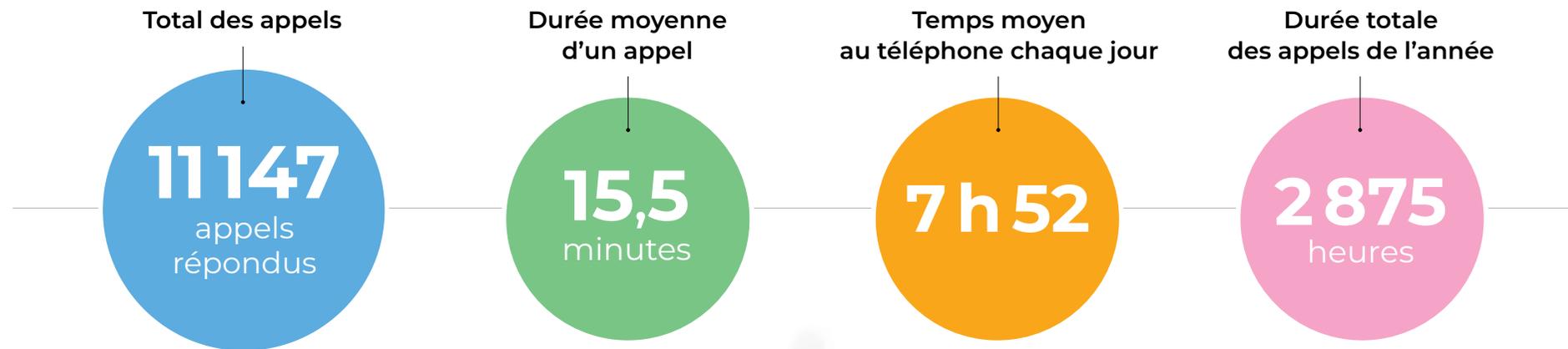
LIGNE D'ÉCOUTE

DES SERVICES D'ÉCOUTE HUMAINS

Écoute Entraide offre une ligne d'écoute confidentielle accessible tous les jours de 8 h à 22 h. Cette ligne permet à toute personne qui en ressent le besoin de se confier et d'exprimer les difficultés ressenties. Cette année, plus d'une centaine de bénévoles ont répondu à des appels provenant de plusieurs régions du Québec.

STATISTIQUES DE LA LIGNE D'ÉCOUTE

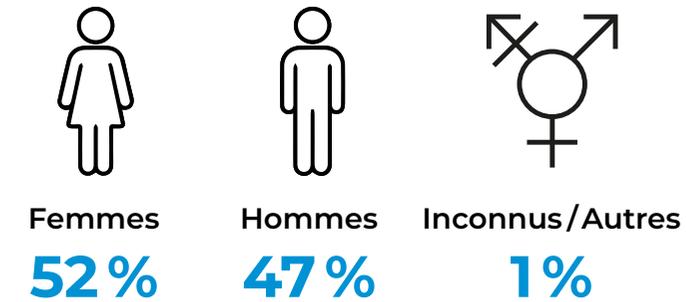
L'équipe d'Écoute Entraide a répondu à 11 147 appels cette année, soit une moyenne de 929 appels par mois. Cela représente une augmentation de 1 689 appels par rapport à l'année précédente.



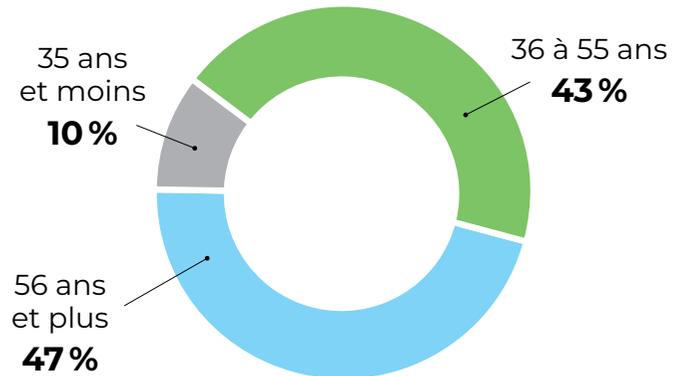
[En savoir plus sur la ligne d'écoute >](#)

PLUS DE STATISTIQUES SUR LA LIGNE D'ÉCOUTE

GENRE



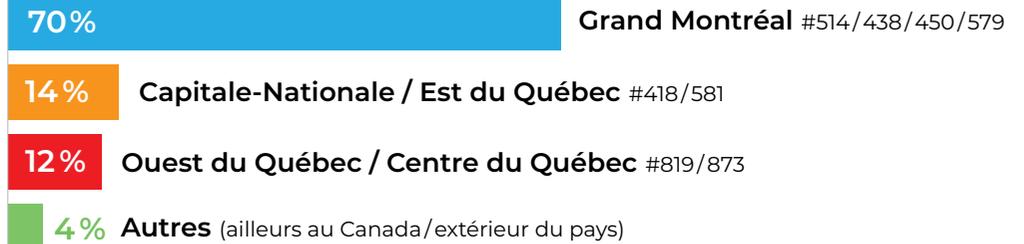
ÂGE



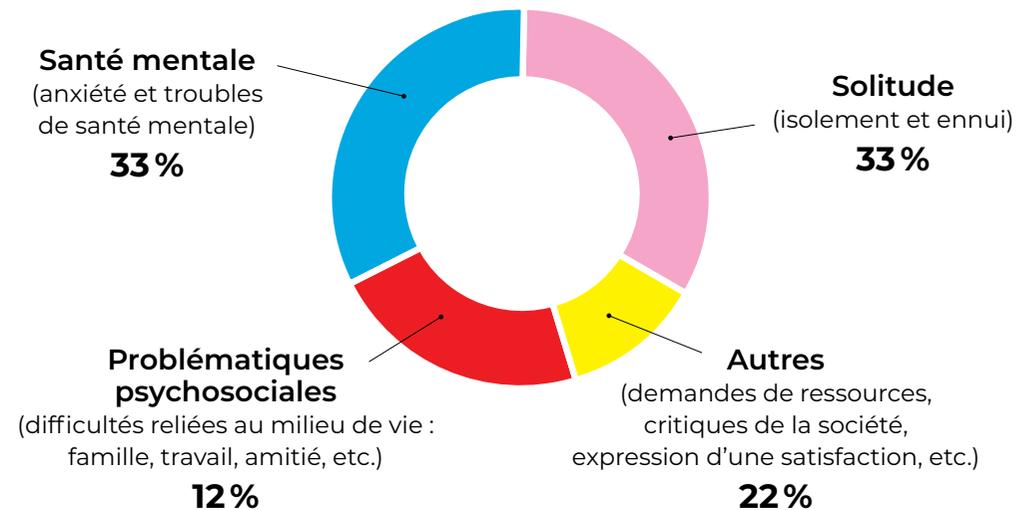
Les données concernant le genre et l'âge sont approximatives, car de nombreuses personnes ne fournissent pas ces informations lors des appels.

PROVENANCE DES APPELS

La provenance des appels est calculée selon les indicatifs régionaux.



CATÉGORIES D'APPELS



GROUPES D'ENTRAIDE

DES GROUPES D'ENTRAIDE ET DE PARTAGE

Chaque semaine, plusieurs personnes se rassemblent pour exprimer les difficultés qu'elles vivent, briser leur isolement et se soutenir mutuellement. Les rencontres sont encadrées par des animateurs·trices et rassemblent environ dix participant·e·s, afin de permettre à chacun et chacune de s'exprimer librement.

L'ACHALANDAGE DES GROUPES

Au cours de l'année, les 145 groupes d'entraide organisés ont totalisé 1 392 participations. Cela représente une légère hausse de 69 participations par rapport à l'année dernière.

DES GROUPES ADAPTÉS AUX BESOINS

Les groupes mixtes

Ces groupes sont ouverts à toute personne, quel que soit leur genre ou leur âge. Ceux et celles qui traversent des épreuves difficiles peuvent être orienté·e·s vers des ressources appropriées, telles que des centres de crise ou des centres d'hébergement. Les rencontres ont lieu chaque jeudi à 14 h et à 19 h dans nos locaux.

Les groupes pour hommes

Ces groupes offrent aux hommes un espace pour s'ouvrir librement, sans censure ni jugement, et pour exprimer des émotions qui ont parfois été refoulées pendant des années. Les rencontres ont lieu chaque vendredi à 14 h dans nos locaux.

145
groupes
d'entraide

1392
participations

[En savoir plus sur les groupes d'entraide >](#)



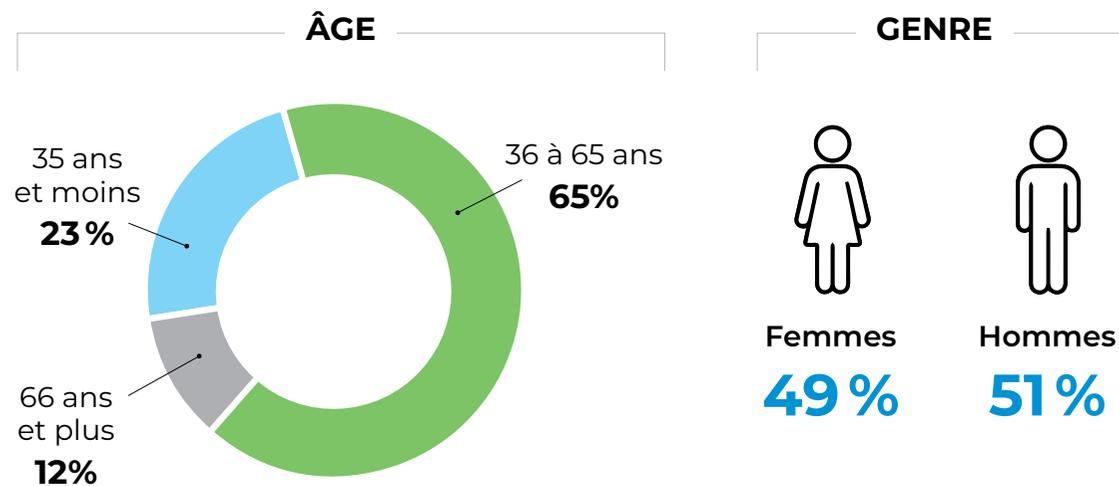
QUELQUES RAISONS QUI MOTIVENT LES GENS À PARTICIPER AUX GROUPES D'ENTRAIDE

- Échanger sur les difficultés vécues avec d'autres personnes qui vivent aussi des épreuves;
- Trouver du soutien et de l'entraide;
- Briser l'isolement;
- Clarifier ses pensées et remettre de l'ordre dans ses idées;
- Exprimer une difficulté que l'entourage ne connaît pas;
- Identifier les émotions qui sont cachées à l'intérieur de soi.

QUELQUES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES PARTICIPANT-E-S

- Anxiété;
- Dépression et autres troubles de santé mentale;
- Solitude et isolement;
- Problèmes familiaux;
- Idées suicidaires;
- Perte de ses repères;
- Tristesse, colère, désespoir, mal-être, etc.

QUELQUES STATISTIQUES SUR LES GROUPES D'ENTRAIDE



Les données concernant l'âge sont approximatives, tandis que celles concernant le genre sont calculées en fonction des groupes d'entraide mixtes.



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 & ATELIERS

POUR APPRENDRE ET SE RESSOURCER

Écoute Entraide propose des formations et des ateliers visant à transmettre des connaissances sur divers sujets liés à la psychologie et au bien-être. Afin de répondre à la demande croissante, ces formations ont été adaptées et sont désormais proposées en visioconférence, permettant ainsi d'accueillir un plus grand nombre de participant·e·s. Cette année, 55 formations et ateliers ont été proposés, rassemblant un total de 2 368 participations. **Cela représente une hausse de 85% de la fréquentation par rapport à l'année précédente.** Ces formations sont ouvertes aux entreprises, aux organismes, aux fondations, ainsi qu'à toute personne intéressée par les thèmes abordés.

DES FORMATIONS GRATUITES POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC

Afin de favoriser le bien-être de la population, quatre formations sont proposées gratuitement à plusieurs reprises au cours de l'année. Voici les formations et ateliers offerts, ainsi que leur achalandage durant l'année :

- **Écoute active** : 597 participations;
- **Gestion de la colère** : 668 participations;
- **Santé mentale** : 257 participations;
- **Méditation par la pleine conscience** : 370 participations.

UN PROGRAMME DE FORMATIONS EN ENTREPRISE

Notre programme de formations en entreprise, intitulé *Réunir*, propose des formations adaptées aux besoins des organisations, avec pour objectif de favoriser le bien-être et l'épanouissement en milieu de travail. En plus d'apporter un soutien financier à Écoute Entraide, ce programme aide à renforcer la notoriété de l'organisme.

- **Formations en milieu de travail** : 476 participations.

55

formations
et ateliers

2368
participations

[En savoir plus sur les formations & ateliers >](#)

NOTRE OFFRE DE FORMATIONS ET ATELIERS

FORMATION SUR L'ÉCOUTE ACTIVE

Pour apprendre l'art d'écouter pleinement, sans influencer ni brusquer l'autre.

Inspirée des travaux du psychologue Carl Rogers en 1957, l'écoute active est une approche bienveillante qui permet à la personne écoutée de se sentir comprise, sans jugement. Cette technique favorise l'ouverture du dialogue en se centrant sur l'autre personne.

FORMATION SUR LA GESTION DE LA COLÈRE

Pour mieux comprendre et gérer la colère ainsi que les émotions qui l'accompagnent.

Souvent mal comprise, la colère peut être vue autrement grâce à cette formation qui aide à identifier les déclencheurs. On y apprend notamment à distinguer le sentiment de vivre sa propre colère de façon légitime et la pulsion de la transférer sur les autres.

FORMATION SUR LA SANTÉ MENTALE

Pour prendre soin de sa santé mentale et apprendre à s'écouter.

Cette formation propose des outils pratiques pour accroître son épanouissement et son équilibre au quotidien, tout en mettant en lumière les obstacles qui peuvent fragiliser la santé mentale.

ATELIERS DE MÉDITATION PAR LA PLEINE CONSCIENCE

Pour se ressourcer et améliorer son bien-être émotionnel et physique.

Ces ateliers apaisants aident à accueillir les émotions et à renforcer la résilience face aux défis du quotidien.

La pleine conscience consiste à porter une attention bienveillante au moment présent, sans jugement ni catégorisation des pensées.



Je pourrais vous écouter pendant des heures et des heures.
C'est bien plus qu'une formation sur l'écoute, c'est une
formation sur l'accueil de l'humain. L'essentiel de l'écoute !

Jean-Claude de Candiac - Formation sur l'écoute active

UN FINANCEMENT PUBLIC PRÉCIEUX, MAIS INSUFFISANT

Écoute Entraide a observé une augmentation significative de la détresse au sein de la population. Bien qu'un rehaussement de 2,7% du financement ait été accordé par le *ministère de la Santé et des Services sociaux* cette année, celui-ci s'est révélé insuffisant pour répondre pleinement à la demande croissante pour nos services. La hausse du coût de la vie a entraîné des dépenses plus élevées que l'augmentation du financement accordé par le ministère. En conséquence, Écoute Entraide a dû intensifier ses efforts de recherche de financement pour maintenir l'équilibre budgétaire.

AUTOFINANCEMENT : PHILANTHROPIE ET FORMATIONS EN ENTREPRISE

Pour maintenir et développer nos services, notre département de philanthropie sollicite des dons auprès d'entreprises et de fondations. Cette année, nous avons recueilli un total de 123 059 \$, dépassant largement notre objectif initial fixé à 84 000 \$. Parmi ces fonds, **20 746 \$ proviennent de notre programme Réunir** qui offre des formations en entreprise. Ce franc succès témoigne de l'efficacité de nos initiatives de financement autonome.

123 059 \$
amassés en
autofinancement

UNE GESTION FINANCIÈRE RIGOUREUSE

Chez Écoute Entraide, chaque dollar reçu est utilisé avec le plus grand soin. Nos finances sont analysées avec précision afin de minimiser les coûts tout en maximisant l'impact de nos services. Grâce à l'expertise combinée de notre équipe de la permanence et des membres du conseil d'administration, la majorité des tâches sont effectuées en interne, dans un souci d'économie et d'efficacité.

L'IMPACT ESSENTIEL DES DONS

Sans les dons reçus cette année, il aurait été impossible :

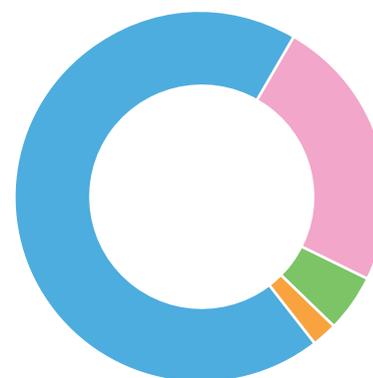
- de développer et d'offrir gratuitement nos formations et ateliers à la population ;
- de maintenir les emplois nécessaires pour soutenir efficacement notre équipe de bénévoles ;
- d'assurer une présence sur le terrain pour mieux comprendre les besoins de la population ;
- de faire face à l'augmentation des dépenses liées à l'inflation.

VISIBILITÉ

ACHALANDAGE DU SITE WEB

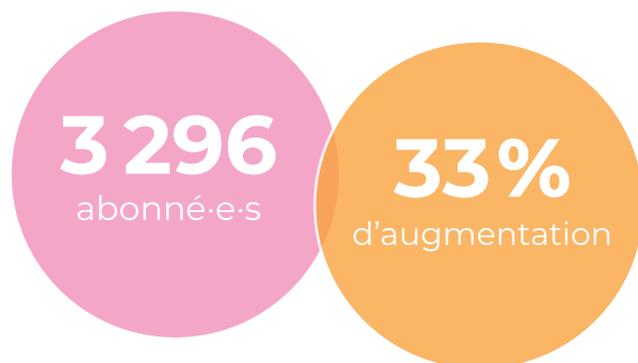


PROVENANCE DE L'ACHALANDAGE



- 69% : Moteurs de recherche tels que Google
- 24% : Entrées directes / infolettre
- 5% : Liens provenant de réseaux sociaux
- 2% : Liens provenant d'autres sites web

INFOLETTRE



RÉSEAUX SOCIAUX



Nouveau
compte!

Les statistiques du site web *ecoute-entraide.org* ont été établies à l'aide de Google Analytics. Le nombre de visites correspond aux nombres de sessions enregistrées par Google Analytics, tandis que les pages consultées sont comptabilisées en fonction du nombre de vues par session. Les informations relatives à l'infolettre proviennent de la plateforme Cyberimpact.

UN ENGAGEMENT SOUTENU AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ

Écoute Entraide accorde une grande importance à la création de liens avec la communauté. Cette année, l'organisme a organisé 180 rencontres offertes gratuitement sous forme d'ateliers, de formations et de groupes d'entraide. Au total, Écoute Entraide a participé à 261 rencontres, favorisant ainsi le développement de relations enrichissantes avec des personnes issues de divers milieux.

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les organisations, les entreprises et les regroupements suivants :

- Arborescence
- Ashini Consultants
- Association des bibliothèques publiques du Québec
- Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec
- Baluchon - Répît long terme à domicile
- Bridgestone
- Cégep de Rosemont
- Centre communautaire Drummondville-Sud
- Centre de Prévention du Suicide de Montréal
- Centre La Théière 50+
- Centres de ressources pour les familles des militaires
- CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal
- CLSC de La Petite-Patrie
- Coopérative d'habitation l'Innatendue
- Corporation de développement communautaire Solidarités Villeray
- Desjardins
- Groupe d'Action en Santé Mentale
- Hapopex
- Iciéla
- L'Arc-en-ciel
- L'Atelier
- La Clé des champs
- Le Rebond
- Lève-tôt - Petite-Patrie
- Maison Multiethnique Myosotis
- Mouvement Santé mentale Québec
- Office d'habitation Pierre-De Saurel
- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés
- Prise II
- Réseau Alternatif et Communautaire des Organismes
- Regroupement des Tables de Concertation de Petite-Patrie
- Rencontres d'échanges avec plusieurs centres d'écoute
- Rencontres d'échanges avec plusieurs organismes
- Réseau des Éclaireurs
- Réseau Mentorat
- Télé Accueil - Belgique
- Unis pour les petits
- Ville de Montréal



261
rencontres

UNE GRANDE IMPLICATION BÉNÉVOLE

Cette année, les bénévoles d'Écoute Entraide ont réalisé **6 867 heures de bénévolat**. Si ces heures avaient été rémunérées à 25 \$ de l'heure, cela aurait représenté une dépense supplémentaire de 192 276 \$ en incluant les charges salariales.

UNE FORMATION RIGOUREUSE

Écoute Entraide recrute et forme des bénévoles qui désirent donner de leur temps pour aider les gens aux prises avec de la souffrance émotionnelle. Cette année, **l'organisme a reçu 219 candidatures**. Les bénévoles suivent une formation initiale de 28 heures pour en apprendre davantage sur l'écoute active, la santé mentale, la gestion de l'anxiété et la prévention du suicide. Une formation continue est également proposée pour enrichir leurs connaissances en santé mentale et renforcer leurs compétences en écoute active.

DES MOMENTS D'ÉCHANGE ET DE PARTAGE

Pour encourager l'échange et la cohésion, Écoute Entraide organise des activités variées, telles que des 5 à 7, des repas d'échange, des communautés de pratique et des conférences abordant divers thèmes liés à la santé mentale. Ces moments de rencontre permettent aux bénévoles de tisser des liens et d'échanger sur leurs expériences. Il est important de souligner que près de 80% des membres de l'équipe effectuent leur bénévolat à distance.

6 867
heures de
bénévolat

192 276 \$

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



L'ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES

Nous tenons à remercier chaleureusement les **152 personnes dévouées** qui ont composé l'équipe de bénévoles cette année. Les personnes indiquées en **bleu** ont accompli plus de 100 heures de bénévolat dans leur parcours chez Écoute Entraide.

Agathe Génois

Agathe Lahaye

Alexia Boutié

Alison Carrier

Ana Mahdavi

Anaïs Ayotte

Anaïs Lesne

Anastasia Gheorghiu

Anicet Claudel

Anis Boukhari

Ann Bouchard

Anna Roy-Cyr

Anne-Sophie Lacelle

Anne-Sophie Leroux

Annie Trudel

Anouk Boulos

Audréanne Bouffard

Audrey Laplante

Bibiana Vera

Camille Bertout

Camille Léger

Caroline Champagne

Caroline Roche

Cassandra Tremblay-Hétu

Catherine Gosselin

Cedrick Coridon

Céline Carpentier

Céline Haché

Chloé Lévesque

Christophe Bellemare

Christophe Nadon

Clara Figuet

Claude Power

Constance Roy

Coralie Tremblay Couturier

Danaë Thibodeau

Delphine Beaulieu

Élie-Anne Arseneau

Elouan Guyon

Émie Lebeau

Emilie Mullins

Emma Harris

Emy Houle Marcoux

Félix Dupuis-Fortier

Florence Beaudin

Florence Gourgues

Florence Miljours

Françoise Nguyen

Gabriel Gioia

Gabrielle Gilbert

Gabrielle Grenier

Geneviève Leclair

George Thompson

Guetty Desrosiers

Hanh Pham

Hélène Legry

Imed Chafi

Isaac Béliveau

Isabeau Chalout

Isabelle Bureau

Isabelle Mathers

Isabelle P.

Janika Amyot

Janine Tran Lam

Jean Chartrand

Jeanne Nicole

Jérôme Jondeau

Jimmy Darcq

Jocelyne Paquin

Joëlle de la Sablonnière

Joëlle Nadeau

Johanne Tremblay

Juliana Bervin

Julie Delisle

Julie Richer

Julien Fleurance

Juliette Fortier

Juliette Gervais

Juliette Nadeau

Kiana Granadeiro-Perfetto

Laetitia Saïzonou

Laurent Beaudin

Laurie Deschesnes

Léa Turenne

Léo Lam

Lily-Rose Poulin

Linda Ulrich

Line Boulanger

Line Sévigny

Lisette Hay

Loïc Bilodeau

Lou Jankov

Louise Amyot

Luc Ouellette

Lydia Mical Lafontaine

Lydia Migneault

Maëlle Gauthier

Magali Bochet

Manon Graveline

Maria El Hachem

Marianne Guilbault

Marie Desaulniers

Marie Dodier Lemay

Marie-Claude Laurin

Marie-Hélène Dagenais

Marie-May Arnaud

Martin Lesage

Martina Chumova

Mathilde Lavoie

Mathilde Lemieux

Matt Dal Bianco

Maxence Perras-Toupin

Maxim Godbout

Maxime Normandeau

Michaël Laberge

Myriam Zmit

Nadia Maheux

Nafila Odile Salembere

Nancy Dion

Nathalie Michaud

Nicolas Longpré Gagnon

Ophélie Gagné Michaud

Pénélope Gagnon

Rebecca Augé-Zemmour

Robert Roussel

Robert Turcotte

Romuald Bournonville

Rosalie Bouchard

Rouba Hadj Mabrouk

Roxanne Forest

Sandra Dessources

Sandra Mohanna

Sandrine Bainville-Chénier

Sandrine Lachapelle

Sao-Mai Nguyen

Sarah Ben-Nouna

Sébastien Rivet

Shawn Tremblay

Simon Bissonette

Simon Deschênes

Slim Ayari

Solange Baril

Soniya Najafi

Suzanne Beaulieu

Sylvie Laflamme

Valérie Fontaine

Valérie Garcia

Véronica Ponce

Yang Lin

Yasmina Azi

Ymelda Quinteros

Zeinab Zibara

152
bénévoles

78%
des bénévoles
sont des femmes

CONSEIL D'ADMINISTRATION

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conformément aux règlements généraux, le conseil d'administration compte cinq membres.

Présidente : Anaïs Lesne

Vice-présidente : Solange Baril

Secrétaire-trésorière : Véronica Ponce

Administrateur : Anicet Claudel

Administratrice : Magali Bochet

Les membres qui composent le conseil d'administration permettent de remplir l'ensemble des critères suggérés par les règlements généraux de l'organisme, soit :

- représentation des territoires de Villeray ou de La Petite-Patrie;
- employé-e dans le milieu communautaire;
- membre de l'équipe de bénévoles de l'organisme;
- utilisateur-trice des services en santé mentale.

LES RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres contribuent activement au développement de l'organisme tout au long de l'année, y compris en dehors des rencontres officielles. Cette année, le conseil d'administration a tenu six réunions :

- 17 avril 2024
- 20 novembre 2024
- 28 août 2024
- 14 janvier 2025
- 9 octobre 2024
- 24 février 2025



ÉQUIPE DE TRAVAIL

L'ÉQUIPE DE LA PERMANENCE

Cette année, la permanence a été composée de six personnes :

- **Jonathan Brazeau** - Directeur général - Présent chez Écoute Entraide depuis 2013.
- **Alexie Moya** - Coordinatrice du bénévolat - Présente chez Écoute Entraide depuis 2019.
- **Anaïs Ayotte** et **Marie-Claude Laurin** - Coordination du bénévolat en remplacement d'Alexie Moya durant son congé de maternité.
- **Marie-Hélène Dagenais** - Conseillère, développement et partenariat - Présente chez Écoute Entraide depuis 2020.
- **Jacques Charland** - Formateur et animateur - Présent chez Écoute Entraide depuis 2009.

L'ÉQUIPE COLLABORATIVE

L'équipe de la permanence a été appuyée par dix personnes pour mener à bien différentes tâches :

- **Anastasia Gheorghiu** - Formation de bénévoles.
- **Anicet Claudel** - Animation de groupes d'entraide.
- **Ann Bouchard** - Formation de bénévoles.
- **Gabriel Gioia** - Formation de bénévoles.
- **Jérôme Jondeau** - Formation de bénévoles.
- **Léa MacKechnie-Blais** - Animation d'ateliers.
- **Linda Ulrich** - Formation de bénévoles.
- **Lydia Migneault** - Formation au grand public.
- **Michel Mason** - Formation de bénévoles.
- **Nathalie Perron** - Animation d'ateliers.



MERCI À NOS PRÉCIEUX PARTENAIRES

Santé
et Services sociaux

Québec 

Fondation
Jeanne-Esther



Fondation
J.A. DeSève

beneva





DES PARTENAIRES INDISPENSABLES

Nous tenons à exprimer toute notre gratitude envers nos précieux partenaires, dont l'appui nous permet d'améliorer nos services et d'offrir davantage d'écoute, de soutien et de formations aux personnes qui en ont besoin.

NOUS REMERCIONS CHALEUREUSEMENT LES PARTENAIRES SUIVANTS :

- **Le ministère de la Santé et des Services sociaux**, pour leur soutien financier essentiel à la réalisation de notre mission.
- **Fondation Jeanne-Esther** et **Fondation J.A. DeSève**, pour leur précieuse contribution au développement et à la formation de notre équipe de bénévoles.
- **Fondation Sibylla Hesse**, pour leur apport crucial au soutien de notre mission.
- **Fondation Canadienne FCSCJ**, **Beneva**, **iA Groupe financier** et le **réseau des éclaireurs**, dont l'appui permet de proposer des formations sur l'écoute et le bien-être à la population.
- **Caisse Desjardins du Centre-nord de Montréal** et **Caisse Desjardins du Coeur-de-l'Île**, pour le financement ayant permis le lancement et la mise en place d'ateliers de bien-être.
- Les députés **Gabriel Nadeau-Dubois** et **Andrés Fontecilla**, dont l'engagement et la solidarité nous permettent de faciliter l'accès à nos services aux personnes dans le besoin.
- **Cyberimpact**, qui nous offre gracieusement l'accès à leur plateforme de marketing par courriel.
- **Fondation Carmand Normand**, pour leur générosité permettant d'offrir des collations et breuvages aux participant.e.s des groupes d'entraide ainsi qu'à nos bénévoles.
- **Otsuka-Lundbeck** et **Fondation Ellipse**, pour leur contribution au maintien et au soutien de nos services d'écoute et d'entraide.
- **Labre & associés**, pour leur généreux don amassé par le biais de la levée de fonds Kilo-Don.
- **Google**, dont la contribution nous offre une visibilité accrue sur leur moteur de recherche.



écoute
entraide
ecoute-entraide.org