Entraide
Bénévole
Métro

Rapport annuel 2024 2025



Entraide Bénévole Métro

Heures d'ouverture :

8h30 - 16h30 - Lundi - Vendredi*

750-1801 boul de Maisonneuve Ouest Tel: 514 - 939 - 9575 ebmmetro@vif.com

www.ebmservices.org

**Lorsque les heures de travail du personnel sont limitées aux jours de semaine, nos bénévoles peuvent être disponibles toute l'année, y compris les soirs, les fins de semaine et les jours fériés, garantissant des soins continus au-delà des heures normales du bureau.*

INDICE

01 Message du directeur
02 EBM : Un aperçu succinct
03 Lettre de Laura Taylor (CLSC)
04 Notre territoire
05 Nos services
07 Services en détail
08 • Service à la demande
09 • Services réguliers hebdomadaires
10 • Expressions artistiques et musicales
12 • Évolution de nos services
• Clinique d’impôts
13 Valoriser notre clientèle
14 Développements de 2024-2025
15 Statistiques des clients
16 Statistiques des bénévoles
17 Personnel : Notre équipe et nos bénévoles
18 Détails: personnel et l’administration
19 Communications et recrutement Partenariats et
20 contributions
21 Notre financement
22 Témoignage d'une cliente : Mme LeSueur

UN MESSAGE DE LA DIRECTRICE D'EBM

L'année écoulée fut marquée d'une croissance soutenue et de changements significatifs chez Entraide Bénévole Métro. Face à la demande croissante pour nos services, je suis fière de la résilience et de la compassion dont ont fait preuve notre personnel, nos bénévoles, les membres du conseil d'administration et nos partenaires communautaires.

Cette année, nous regretons le départ de deux membres de l'équipe : Brenda qui a pris sa retraite après 14 ans de loyaux services, et Ashley qui a quitté EBM pour poursuivre des études de maîtrise en travail social. Bien que leurs départs aient marqué une transition importante pour notre organisme, nous avons eu la chance d'accueillir Tristan et Judy, qui se sont rapidement distingués par leur engagement, leur créativité et leur rigueur. Ils apportent un souffle nouveau à notre mission.

Nous avons eu l'honneur de recevoir trois subventions majeures : l'une du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, une autre de "La promesse TD Prêts à agir" et, pour la première fois, un soutien de la Fondation commémorative Lindsay. Grâce à Emplois d'été Canada, nous avons également pu embaucher deux étudiant·e·s au lieu d'un seul — une première pour nous. Ces appuis financiers nous ont permis d'élargir nos services et d'offrir des activités encore plus enrichissantes à nos client·e·s.

Nous avons également intégré de nouveaux outils technologiques. Sharevision, notre nouvelle base de données en ligne, nous permet de coordonner efficacement et en toute sécurité les renseignements sur les client·e·s, bénévoles et accompagnateur·rice·s, ce qui renforce notre capacité à offrir des services de qualité. En parallèle, l'intégration de Canva nous a permis d'unifier notre image de marque sur l'ensemble de nos réseaux, dans nos matériel et notre site web.

Au-delà de ces changements internes, nous avons commencé à accepter certaines demandes d'accompagnement provenant de client·e·s vivant en dehors de notre territoire traditionnel — une étape importante vers un accès élargi à nos services.

Enfin, nous avons lancé une nouvelle initiative de rétroaction : un sondage communautaire conçu par Mariko, membre du conseil d'administration et bénévole, en collaboration avec le programme Capstone de l'Université Concordia. Ce projet nous permet de mieux comprendre les besoins des personnes que nous servons et d'orienter notre travail avec bienveillance et rigueur.

Il est difficile de mettre en mots tout ce que nous avons accompli ensemble cette année. Des appels de réconfort aux heures précieuses passées par les bénévoles auprès des aîné·e·s, ce sont ces gestes quotidiens qui donnent tout leur sens à notre mission. Merci à toutes celles et ceux — employé·e·s, bénévoles, donateur·rice·s, partenaires et client·e·s — qui font vibrer EBM jour après jour.

Au plaisir de poursuivre ensemble une nouvelle année remplie d'élan et de solidarité !

Avec gratitude,



Valeri Batten
Directrice

EBM EN UN COUP D'ŒIL

Depuis 1985, Entraide Bénévole Métro (EBM) est un organisme communautaire à but non lucratif qui aide les personnes de plus de 60 ans à demeurer autonomes et intégrées à leur communauté. Nous sommes animés par la conviction que tous les aînés méritent que leurs besoins soient prioritaires, quelle que soit leur situation physique, sociale ou économique.

Au cours de l'année écoulée, nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre conseil d'administration pour redéfinir notre mission, en mettant l'accent sur l'autonomie et la dignité. Ce processus, à la fois réfléchi et tourné vers l'avenir, a permis de garantir que nos valeurs organisationnelles restent en phase avec la réalité de nos clients.

Notre mission : EBM se consacre à aider les aînés à vivre de manière autonome et digne. Grâce au soutien de notre personnel et de nos bénévoles attentionnés, nous défendons et offrons des services qui favorisent le bien-être, la sécurité et un fort sentiment d'appartenance à la communauté.

Notre vision:

Construire une communauté où les aînés se sentent connectés et soutenus.

Plus que jamais, un pilier pour nos aînés

AUGMENTATION DE LA DEMANDE EN RAISON DES RÉDUCTIONS DU FINANCEMENT GOUVERNEMENTAL

Alors que le Québec procède à des coupes budgétaires drastiques dans les soins de santé, dont des coupes vertigineuses de 1,5 milliard de dollars, l'investissement provincial dans les services de soins à domicile stagne, sans aucun nouveau financement prévu dans le budget provincial de 2025. Les groupes de défense des droits des aînés préviennent que seulement 10 à 12 % des besoins en soins à domicile seront satisfaits[1]. Dans ce contexte, les bénévoles d'Entraide Bénévole Métro (EBM) sont plus essentiels que jamais : ils comblent des lacunes vitales en permettant aux aînés dépourvus de soutien social ou de moyens financiers d'accéder à des rendez-vous médicaux et à des soins dans la dignité. La lettre ci-jointe, rédigée par un travailleur social du CLSC, souligne à quel point les services d'EBM sont devenus indispensables.

[1] CityNews Montréal, « Budget du Québec 2025 : Les défenseurs des aînés déçus par le manque d'investissement dans les soins à domicile », 3 avril 2025. https://montreal.citynews.ca/2025/04/03/quebec-budget-seniors-care

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
Québec
CLSC Métro

*Cette lettre a été traduite en français. La version originale en anglais est disponible sur demande.

11 avril 2025

À l'attention de Mission Inclusion,

Je suis travailleuse sociale au service de soutien à domicile du CLSC Métro depuis 2016, et j'ai pu constater au fil des ans l'impact positif qu'Entraide Bénévole Métro (EBM) a eu sur notre clientèle.
Tous leurs services sont essentiels pour les personnes âgées vivant une perte d'autonomie, en particulier le service d'accompagnement médical. Malheureusement, la majorité de nos clients n'ont ni les ressources financières ni le réseau de soutien nécessaires pour se rendre à leurs rendez-vous médicaux, et le CLSC ne dispose pas du personnel requis pour répondre à ce besoin. Grâce à l'appui d'EBM, nos clients peuvent se rendre à leurs rendez-vous médicaux en toute sécurité et avec sérénité.

Nous croyons qu'une subvention de votre part permettrait à EBM de continuer à offrir ce précieux service, dans l'intérêt direct de notre clientèle.

N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions.

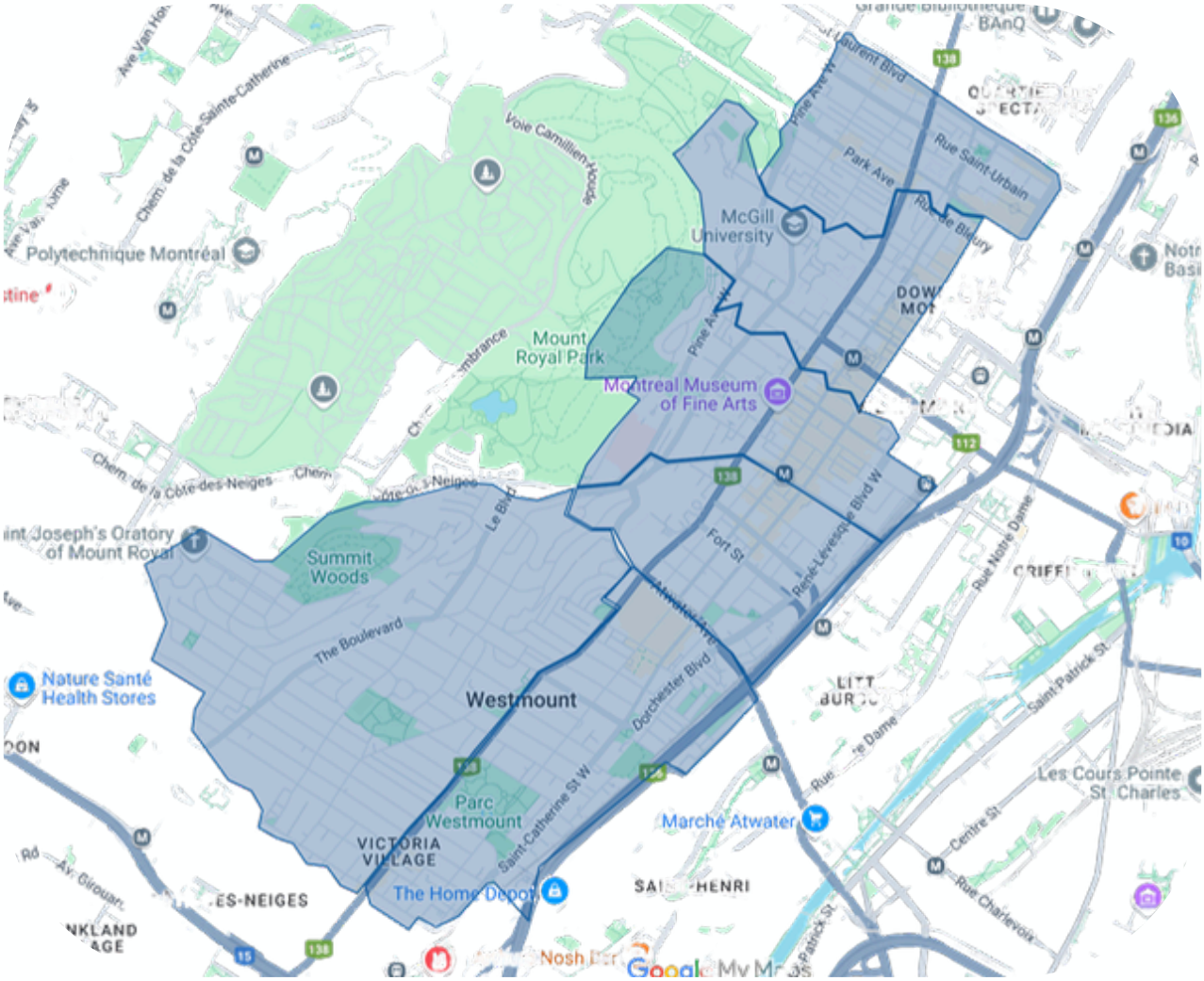
Sincèrement,

Sincerely,
Laura Taylor
Social worker/Travailleuse sociale
CIUSSS Centre-Ouest-de-L'Île-de-Montréal
CLSC Métro-Soutien à domicile
1801, boul.de Maisonneuve Montréal (Québec) H3H 1J9
(514)731-8531 poste 47246

Notre territoire

EBM offre des services aux aînés vivant **au centre-ville de Montréal et à Westmount,** incluant les codes postaux **H3Y, H3Z, H3H, H3A, H3G et certaines parties de H2X,** s'étendant de Claremont à St-Laurent et de l'avenue des Pins à René-Lévesque/Dorchester.

En 2024-2025, nous avons mis en évidence un besoin pour nos services dans les communautés situées juste à l'extérieur de notre territoire officiel. Cette année, nous avons accepté certaines demandes de services provenant de l'extérieur de notre territoire principal lorsque les services disponibles n'étaient pas accessibles ou, dans certains cas, mal adaptés aux besoins des personnes. Par exemple, nous avons coordonné des services pour **la résidence LIZ (Groupe Maurice)**, située à Notre-Dame-de-Grâce, après que leur équipe nous ait informés que leur arrondissement n'avait pas accès à des ressources comparables à celles d'EBM.



NOS SERVICES

Les accompagnements médicaux connaissent une augmentation des demandes, où les bénévoles accompagnent les patients à leurs rendez-vous médicaux. Ce service représente 71 % de toutes les demandes.

Le service de taxi demeure un service d'accessibilité très apprécié de nos clients. Nous continuons d'organiser des retours gratuits pour accompagnements médicaux grâce à notre partenariat avec Taxi Coop. Taxi Coop paye les taxes et participe chaque année à la publicité de notre collecte de fonds annuelle.

Les demandes d'accompagnement pour les achats, opérations bancaires et autres demandes offrent aux clients un soutien bénévole à leur domicile et représentent collectivement 27 % des services demandés.

Les visites amicales et les appels téléphoniques sont enrichissants pour de nombreux clients. Les bénévoles supportent nos clients grâce à des visites ou des appels réguliers . Cela peut prendre la forme de promenades, de jeux, mais offre surtout l'occasion de discuter et de socialiser.

Bonjour Ça-va? Les appels quotidiens de suivi rassurent et réduisent l'isolement des clients vivant seuls. Ils peuvent également aider à signaler d'éventuelles urgences en cas de non-réponse. Cette année, nous avons commencé à réévaluer le cadre contractuel de notre programme d'appels quotidiens Bonjour Ça-va? afin de mieux l'adapter aux besoins évolutifs de nos clients et de l'organisation.



Animatrice d'expression artistique et cliente travaillant ensemble



Accompagnateur contractuel Matthew assiste un client pour une visite médicale



Une séance d'art en groupe

Impôts: La préparation des déclarations de revenus par l'intermédiaire de notre clinique d'impôts gratuite est offerte chaque année aux clients par notre bénévole spécialisé en impôts, Glen Marcotte.



Bénévole dévoué Kevin via MURA

L'Aide Technologique, qui permet aux bénévoles d'aider les clients à mieux comprendre leurs appareils électroniques est encore en développement. Vers la fin de l'année, nous avons progressé dans la définition des directives pour la mise en œuvre de ce service. Cette initiative intervient à un moment où de nombreuses personnes aînés déclarent que la technologie rend certains services inaccessibles.

Expressions Musicales: Nos séances de groupe et individuelles utilisent la musique comme moyen de créer une communauté. Début 2025, nous avons accueilli Nadia comme deuxième animatrice Expressions Musicales grâce à un financement spécialisé. Nous avons remplacé le terme « thérapie » par « expressions » afin de mieux décrire la façon dont l'activité se déroule



Membre du conseil d'administration et bénévole

Expressions artistiques: Les programmes basés sur l'art qui favorisent la créativité, l'expression et le bien-être, tant en groupe qu'individuellement, continuent d'être un moyen significatif d'encourager la participation active des clients.



Séance d'expressions musicales

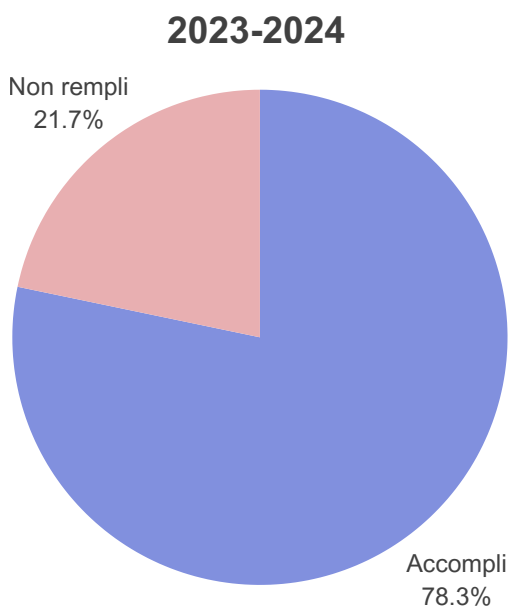
Ce service (accompagnement médicale) a été une véritable bouée de sauvetage pour ma mère. Les bénévoles étaient gentils, fiables et ont grandement simplifiés une période stressante. Nous leurs en sommes sincèrement reconnaissants.

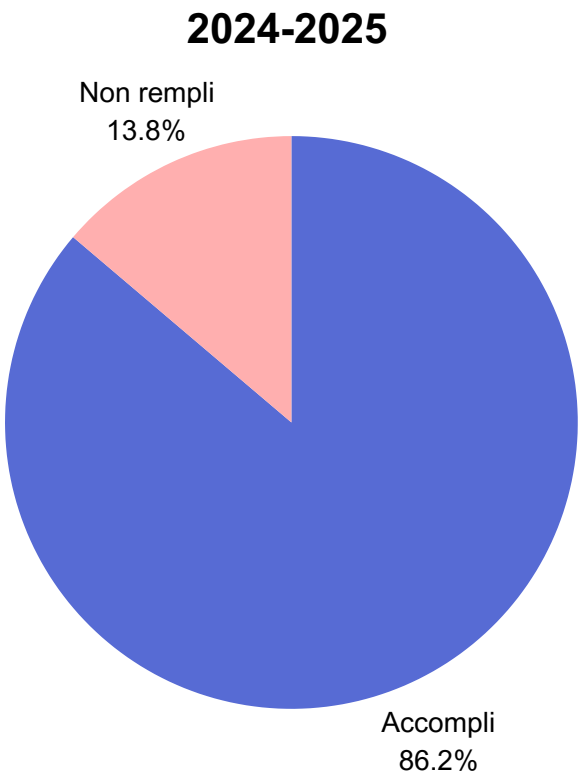
-Omar Dabbous

Statistiques de service

SERVICES À LA DEMANDE

Le nombre total de demandes de services *“sur demande”* est passé de **718 à 819 (+14 %),** tandis que le nombre de demandes satisfaites est passé de **562 à 706, soit une hausse de 26 %.** Cette croissance témoigne à la fois d'une demande croissante et d'une capacité de réponse renforcée, grâce à une meilleure coordination, à un solide noyau de bénévoles dévoués et au soutien accru des accompagnateurs contractuels.





CONNAISSANCES

Cette forte augmentation est clairement liée au fait d'avoir Matthew et Lu comme accompagnateurs contractuels, ce qui augmente considérablement notre capacité à répondre aux demandes. **525 heures de services ont été offertes par les deux accompagnateurs,** ce qui représente environ 5,3 % du total des heures de service.

Cette marge de soutien d’environ 5,3 % aide les coordonnateurs à répondre aux demandes et à s’occuper des clients ayant des besoins spécialisés.

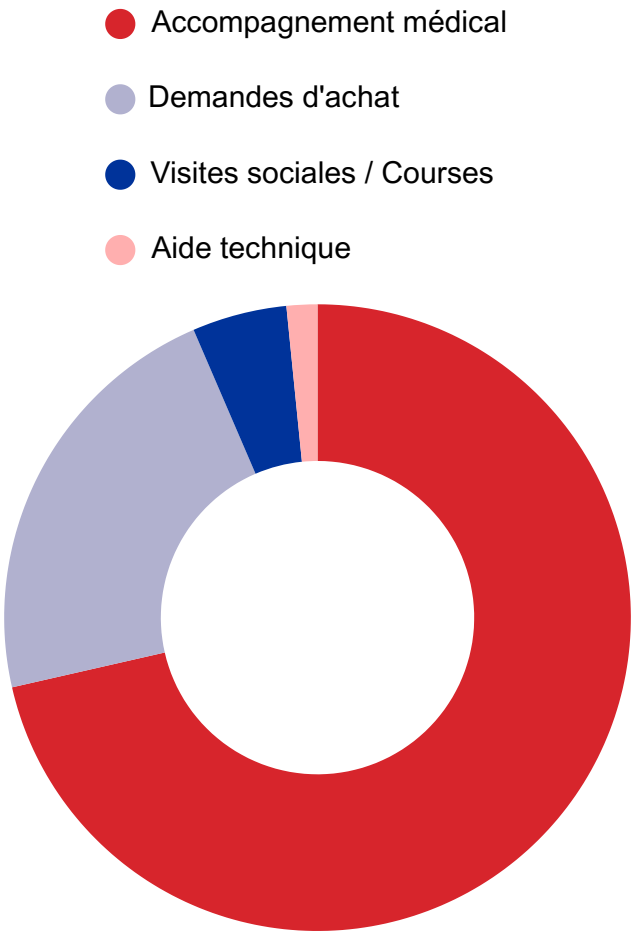
Statistiques de service

Temps forts sur demande 2024-2025

ACCOMPAGNEMENTS MÉDICAUX

Forte demande, grand succès

Notre service d'accompagnement médical “*sur demande*” a connu une croissance significative cette année. Le nombre total de demandes est passé de **440 à 585, soit une augmentation de 33 %,** reflétant le besoin croissant d'accompagnement de nos clients pour se rendre à leurs rendez-vous médicaux. Plus particulièrement, **le nombre d'accompagnements correspondants est passé de 321 à 494, soit une augmentation de 54 %,** démontrant une amélioration remarquable de notre capacité à répondre à cette demande croissante.

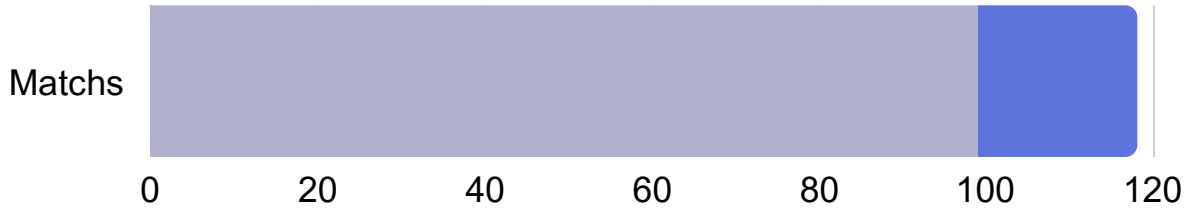


Notre service d'accompagnement médical reste le plus demandé, répondant à un besoin crucial de nos clients qui, souvent, n'ont personne d'autre sur qui compter pour le transport ou le soutien. Nombre d'entre eux ne peuvent quitter leur domicile sans assistance, et les bénévoles sont souvent sollicités par leur nom, ce qui souligne l'importance pour les clients de trouver la personne idéale pour ce service. Les visites médicales peuvent être éprouvantes émotionnellement et physiquement, et nous entendons régulièrement de nos clients combien ils apprécient l'attention, la patience et le soutien de nos bénévoles. Grâce à notre service de retour en taxi coopératif, les clients peuvent également rentrer chez eux sans frais après leurs rendez-vous, ce qui rend l'expérience plus accessible et moins stressante.

Statistiques de service

LES JUMELAGES DES SERVICES RÉGULIERS AUGMENTENT

Cette année, nous avons enregistré en moyenne **118 jumelages de services réguliers, contre 99 l'année précédente.** Cela signifie qu'au cours de l'année, 118 clients ont bénéficié d'un service régulier, soit une augmentation de près de 20 %.



DOMAINES DE CROISSANCE

Demande constante et augmentation des jumelages pour les visites amicales

Cette année, nous avons **associé 30 %** de clients supplémentaires à des services de visites amicales régulières. En moyenne, c**ela représente 39 bénévoles activement associés à des services hebdomadaires** aux clients tout au long de l'exercice.

- **De plus, une diminution de 27 % des services arrêtés ou interrompus fut constatée.**
- **Les nouvelles demandes ont diminué de 10 %, mais la demande reste forte**

Notez: Malgré une capacité accrue de mise en relation avec des bénévoles et des jumelages stables, nous avions encore près de deux fois plus de clients en attente de mise en relation, en moyenne, ce qui témoigne d'une demande en constante augmentation. À mesure que nos clients actuels gagnent en confiance et que de plus en plus de clients découvrent notre organisation, il est essentiel que nous trouvions des moyens de joindre davantage de bénévoles pour répondre à cette demande.

EXPRESSIONS ARTISTIQUES ET MUSICALES

Les expressions artistiques et musicales ont été prioritaires dans les objectifs de collecte de fonds de ces dernières années et ont connu une croissance et un engagement considérables en 2024-2025. Ces deux programmes proposent aux clients des activités à domicile et un contenu adapté à leurs besoins, leurs capacités et leurs centres d'intérêt.

Des ateliers d'expression artistique et musicale ont été proposés tout au long de l'année, en groupe et individuellement. Des séances individuelles étaient également proposées à tous les clients de notre territoire, permettant un engagement flexible et personnalisé. Des séances de groupe ont eu lieu chaque semaine dans trois résidences HLM – Manoir Charles Dutaud, DuFort et Hillside – apportant ainsi une programmation accessible et communautaire directement au cœur de nos résidences.

Remarque : En début d'année, certains programmes d'Expressions musicales ont été temporairement suspendus en raison d'un manque de personnel, car nous n'avions qu'une seule animatrice. Tous les sites ont maintenant repris leur activité normale grâce à l'embauche de Nadia.



Nadia et une cliente



Séances d'art en groupe

EXPRESSION ARTISTIQUE EN DÉTAIL

Cette année a marqué la première année complète de notre programme **d'expression artistique** sur trois sites, suite à l'augmentation de notre financement spécifique à la programmation artistique.



Le nombre moyen de clients bénéficiant de séances régulières **d'expression artistique** a plus que doublé (préciser) grâce à de nouvelles sources de financement et à un accompagnement renforcé. Les séances de groupe se stabilisent, avec une moyenne de 10 clients par semaine sur tous les sites. Le groupe Hillside affiche une croissance régulière, atteignant souvent 7 participants en une seule semaine, tandis que le groupe DuFort a rencontré des difficultés d'engagement, avec un seul participant à la plupart des séances au cours des derniers mois de l'année.



Bien que le programme soit encore à ses débuts, nous sommes encouragés par ces tendances et nous sommes impatients de comparer les données sur deux années complètes afin de mieux évaluer les résultats à long terme.

EXPRESSION MUSICALE : RECRUTEMENT DE NADIA

L'Expression musicale a enregistré une demande stable malgré un ralentissement temporaire des services. Cette baisse s'explique par le fait qu'il n'y avait qu'une seule animatrice musical de décembre à février, mais les effectifs se sont immédiatement stabilisés en mars avec l'arrivée de Nadia, notre nouvelle animatrice.



Parmi les séances de groupe, le Manoir Charles Dutaud a maintenu une forte activité, mais le nombre global d'inscriptions a été faible en raison de l'interruption des séances hebdomadaires dans deux autres établissements. Nous avons recommencé à une de celles-ci.

ÉVOLUTION DES BESOINS ET DE L'UTILISATION DES SERVICES

Appels téléphoniques amicaux et suivis Bonjour-Ça-Va: Cette année, le nombre d'appels téléphoniques amicaux réguliers a **diminué de 32 %,** sans augmentation notable de la demande des clients. Les clients et les bénévoles semblent moins enclins à ce type d'interaction, bien que notre programme **Bonjour-Ça-Va (BCV),** géré par le personnel, continue d'afficher une croissance constante. **Avec une moyenne de 24 clients par mois,** les suivis BCV offrent tranquillité d'esprit, liens sociaux et rappels utiles pour les rendez-vous et la prise de médicaments. La fidélisation des participants est forte, même si le taux de nouvelles demandes reste stable.

Nous étudions actuellement l'évolution possible de ce service. Une transition vers un modèle géré par des bénévoles est notamment envisagée, car les appels gérés par le personnel, bien qu'efficaces, peuvent parfois perturber le fonctionnement quotidien du bureau. Le passage à un modèle géré par des bénévoles pourrait favoriser une meilleure continuité et une meilleure efficacité opérationnelle.

SERVICE ESSENTIEL
POINT FORT : TAXES

Assistance en matière d'impôt sur le revenu grâce au dévouement continu de notre coordonnateur de l'impôt sur le revenu, nous avons aidé 72 clients à produire leurs déclarations de revenus provinciales et fédérales.

Merci Glen Marcotte pour votre travail!



Donner du pouvoir aux clients

Chez Entraide Bénévole Métro, nous croyons que vieillir ne devrait jamais signifier perdre le lien, l'autonomie ou le sens de la vie. Nos services, qu'il s'agisse d'appels de suivi chaleureux, d'accompagnements médicaux ou de programmes créatifs, sont conçus pour aider les aînés à préserver leur autonomie et à s'impliquer dans leur communauté. L'approche d'Entraide Bénévole Métro est ancrée dans le respect et le libre choix : nos services ne sont jamais imposés aux clients, mais offerts avec soin et flexibilité pour répondre à leurs besoins individuels. En établissant des relations de confiance et en respectant l'autonomie de chacun, nous permettons aux aînés de vivre avec dignité, confiance et appartenance.

PROJET D'ENQUÊTE CAPSTONE

Notre projet d'enquête de synthèse, lancé à l'automne 2024, a été créé pour mieux comprendre l'expérience et l'évaluation de nos services par nos clients. Coordonné par Mariko, membre du conseil d'administration, le projet est entré en phase active début 2025, lorsque nous avons commencé à recueillir les réponses de nos clients par le biais d'entretiens et d'enquêtes. Bien que notre base de données continue de s'enrichir, un constat frappant se dégage déjà : une forte proportion de nos clients se décrivent comme très autonomes, même lorsqu'ils utilisent régulièrement des services qui suggèrent des besoins d'accompagnement importants.

Cela a suscité une réflexion approfondie au sein d'EBM. Cela nous rappelle que l'autonomie est subjective, ancrée non seulement dans l'indépendance physique, mais aussi dans la dignité personnelle et la perception de soi. Nous apprenons à adapter notre langage autour des services afin de responsabiliser, et non d'aliéner involontairement, ceux qui pourraient le plus bénéficier de notre aide.

ENTENTES “BONJOUR-CA-VA”

Notre service d'appel « Bonjour Ça-va ? » connaît une utilisation croissante, offrant des connexions brèves mais efficaces. Pour certains, c'est un réconfort ; pour d'autres, un rappel de prise de médicaments ou un moment de connexion. Cette demande soulève la question : sommes-nous prêts à agir en cas de problème ?

Nous révisons les processus d’admission afin de clarifier les attentes envers les clients et les bénévoles et d’établir des lignes directrices plus claires sur la transmission des préoccupations, y compris l’implication des services d’urgence.



Le personnel et les bénévoles à une presentation de “Hear Québec”

Développements de 2024-2025

SHAREVISION EN ENTRÉE

Cette année nous avons officiellement migré de **FileMaker vers ShareVision**, abandonnant ainsi notre ancien système de base de données local. Menée en grande partie par Rhiana, notre coordinatrice des bénévoles, cette migration a centralisé les données des clients, des bénévoles et des journaux téléphoniques sur une seule plateforme en ligne. Toute l'équipe peut ainsi accéder à ces informations à distance et relier des informations qui nécessitaient auparavant de multiples références croisées. La mise en place a été fastidieuse, mais nous avons rapidement constaté une fluidité et une facilité d'accès accrues.

ShareVision est une société de logiciels privée qui fournit des outils de gestion de services et de clients basés sur le cloud spécifiquement destinés aux petites organisations à but non lucratif et aux organisations de services sociaux/humains.

ACCOMPAGNATEURS RÉMUNÉRÉS POUR COMBLER LES LACUNES

Les fonds reçus de la Fondation Grace Dart en mars 2024, nous a permis d'explorer un modèle hybride où des accompagnateurs rémunérés pourraient répondre à un nombre de demandes de base et offrir aux coordinateurs bénévoles une plus grande flexibilité pour répondre aux demandes. Ce point mérite d'être souligné, car il nous a permis d'envoyer nos accompagnateurs contractuels en cas de besoins particuliers, de suivi supplémentaire ou d'incertitude quant à l'évaluation de la situation d'un client.

CANVA ÉLARGIT NOTRE COMMUNICATION

Cette année, nous avons enregistré Entraide Bénévole Métro comme organisme à but non lucratif auprès de Canva, ce qui nous donne accès gratuitement à la suite complète d'outils de conception premium. Cette mise à niveau nous a permis de produire des supports plus professionnels, notamment ce rapport et notre dernier bulletin, tout en améliorant le flux de travail et la collaboration entre nos équipes administratives, de coordination des programmes, de communication et de conception du site web. Grâce à l'accès cloud, notre équipe peut désormais travailler où qu'elle soit, en utilisant des modèles et des ressources de haute qualité et conformes à la marque.

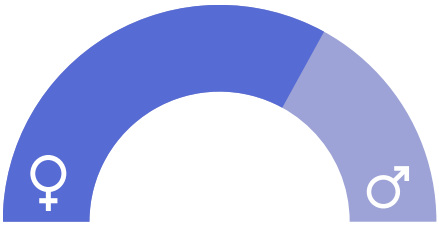
Canva est une plateforme de conception graphique basée sur le cloud, fondée en Australie et lancée en 2013. Elle permet aux utilisateurs de créer facilement du contenu visuel tel que des affiches, des graphiques pour les réseaux sociaux, des présentations, des rapports, etc., à l'aide d'une interface glisser-déposer et d'une vaste bibliothèque de modèles, d'images, de polices et d'éléments de conception.

Statistiques de clientele

102

clients recevant des services réguliers

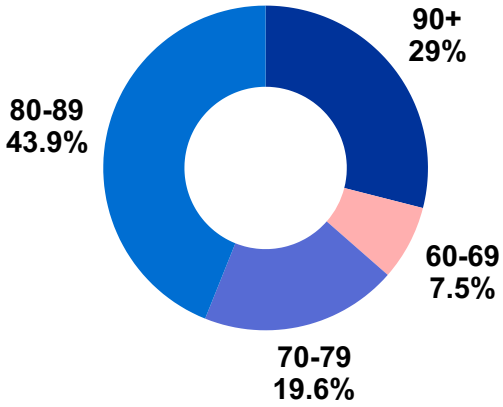
*moyenne sur l'ensemble de la période de référence

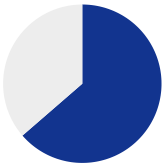


Femmes - 67% Hommes - 33%

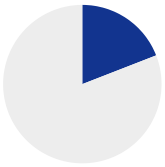
*Basé sur l'auto-identification et incluant toutes les identités de genre.

Âge du client

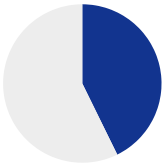




64 % des clients utilisent des aides à la mobilité



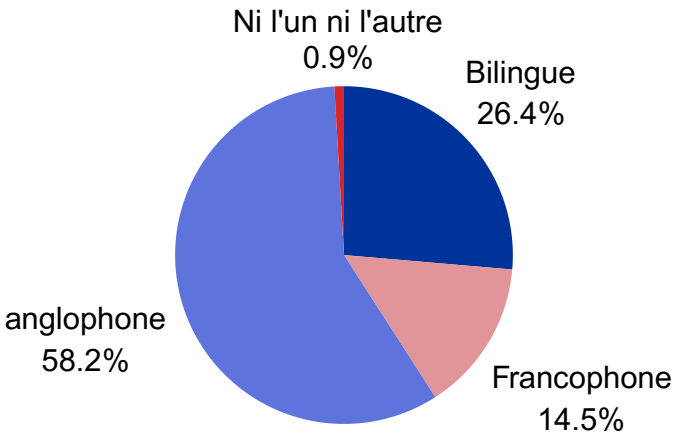
19 % des clients signalent une perte de vision



43 % des clients vivent avec des troubles de la mémoire

Langues parlées

Les personnes qui ne maîtrisent pas le français sont souvent confrontées à un isolement social accru et à des obstacles dans l'accès aux services essentiels. Nous constatons que les personnes immigrantes, anglo-québécoises et non francophones disposent souvent de réseaux de soutien locaux plus restreints, ce qui les rend plus vulnérables à l'isolement et à des besoins non comblés.



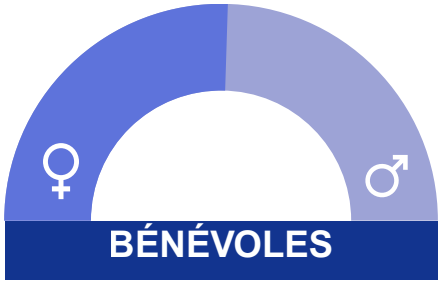
Statistiques: nos bénévoles

9356 heures

Il s'agit du nombre total d'heures pendant lesquelles les bénévoles ont servi les clients dans tous les services.

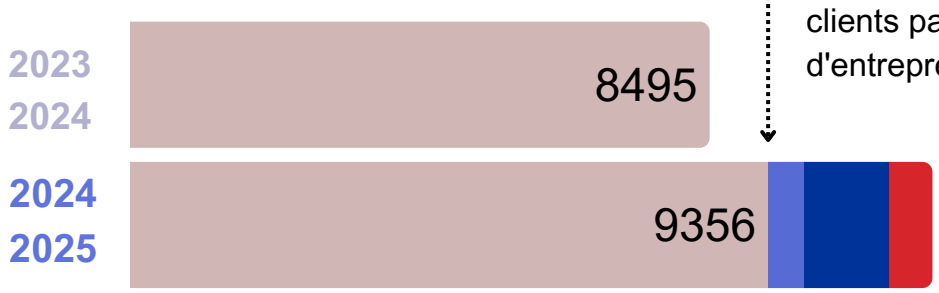
87 bénévoles actifs à la fin de l'année

Femmes - 51%
Hommes - 49%



*Basé sur l'auto-identification et incluant toutes les identités de genre.

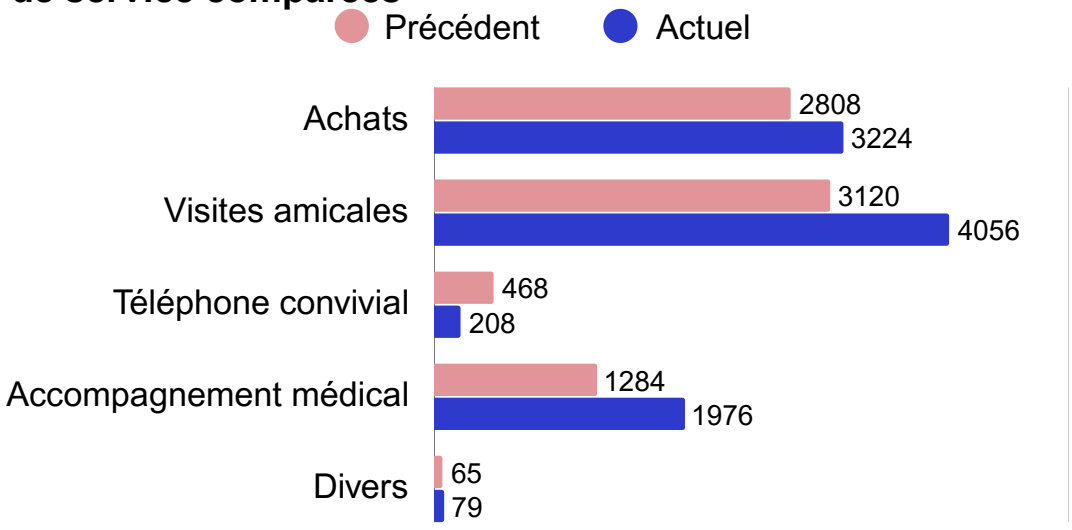
Comparaison d'une année à l'autre



En plus des 9 356 heures de bénévolat, 2 404 heures de services ont été offertes aux clients par l'intermédiaire d'entrepreneurs.

- Accompagnements
- Expressions musicales
- Expressions artistiques

Heures de service comparées



Personnel : Notre équipe et nos bénévoles

Changements de personnel

Cette année a apporté des changements importants à notre équipe. **Brenda Gervais a pris sa retraite après 14 ans** de loyaux services en administration et en communication, et **Ashley Mayoff a quitté l'équipe pour poursuivre des études supérieures en travail social.** Nous avons accueilli Judy Batal comme nouvelle coordonnatrice des bénévoles, et Tristan Arsenault s'est joint à l'équipe pour diriger les communications, la collecte de fonds, la clinique d'impôts, le site web et la production de rapports. Une période de transition a permis d'assurer la continuité de nos activités et de notre engagement auprès du public.



Judy Batal



Tristan Arsenault

Bénévoles

Malgré un effectif **moyen de 83 bénévoles actifs,** comparable aux années précédentes, l'impact global d'EBM a considérablement augmenté. Cela témoigne non seulement du dévouement de nos bénévoles, mais aussi de notre capacité à associer chaque personne à des rôles qui lui permettent d'avoir un impact significatif.

Comme toujours, le **Café Échange** et les rencontres de bénévoles demeurent un moyen efficace de rapprocher les bénévoles, les coordonnateurs et les membres du conseil d'administration. Parmi les moments forts, notons une séance spéciale avec **la Société Alzheimer de Montréal,** qui a offert des conseils sur la gestion des relations avec les clients confrontés à des pertes de mémoire et à des changements cognitifs, ainsi que **des ateliers pour aider les bénévoles à comprendre et à répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite.** Nous avons également eu droit à une présentation de "**Hear Québec"** sur **l'accessibilité auditive.**

Nous veillons à ce que nos bénévoles soient conscients de l'impact considérable qu'ils ont sur la vie de nos clients grâce à leur soutien. En plus du Café Échange, nous avons également organisé avec succès une célébration des bénévoles pour les Fêtes et une semaine de reconnaissance des bénévoles, rythmée par des jeux amusants et repas.

Horaires du personnel : (2024–2025)

Directeur (temps plein) : 1 820 heures
Coordonnateurs bénévoles (temps plein) : 1 820 heures x 2
Communications et administration : 1 092 heures

HEURES CONTRACTUELLES

525 HRS — **ACCOMPAGNATEURS** *visites médicales et amicales*

631 HRS — **Expression musicale** *individuel et collectif*

1248 HEURES — **Expression artistique** *individuel et collectif*

=2404 heures

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Samra Alavi, MBA, PMP, *Secteur privé*
Présidente
Directeur de l'optimisation des processus d'affaires et des projets stratégiques Bombadier

Justin Demers LL.B., *Secteur privé*
vice-président
Avocat/Médiateur civil

Saleem Yadav *Membre de la communauté, bénévole*
Secrétaire
Analyste

Rod Scott, *Membre de la communauté*
Trésorier
Comptable (retraité)

Mariko Imanaka, *Membre de la communauté, bénévole*
Administratrice
Bénévole et contributeur à long terme

Margo Godin, *Membre de la communauté, utilisateur de services, bénévole*
administratrice
Artiste, traductrice bénévole

Jitendra Desai, MSc, *Membre de la communauté, utilisateur du service*
Administrateur
Représentant client EBM

Maanvi Arora LL.M *Membre de la communauté, bénévole*
Administratrice
Avocat, récent

Maanvi Arora a été élue au conseil d'administration le 15 juillet 2025 lors de l'assemblée générale annuelle par vote.

Rapport de l'AGA - 15 juillet 2025

Nombre de participants : 14
Nombre de membres : 29 membres

Communication et recrutement

Recrutement de bénévoles :
nous nous appuyons sur un vaste réseau de plateformes et de partenariats pour recruter des bénévoles dévoués. Nos offres sont partagées sur :

- Notre site Web
- Réseau d'engagement TD Ready (via Benevity)
- Annuaire des ONG1
- MURA (Association des retraités de l'Université McGill)
- MaCommunauté Québec: macommunaute.ca
- Idéaliste : idealist.org
- Match de bénévoles : volunteermatch.org
- Accès Bénévolat: accesbenevolat.org
- Centre Concordia LIVE : concordialivecentre.symbiotic.coop
- Je Bénévole: jebenevole.ca
- McGill MonAvenir : myfuture.mcgill.ca

Références de clients
Les nouveaux clients découvrent souvent nos services par l'intermédiaire de réseaux communautaires et de professionnels de santé de confiance. Les recommandations proviennent de :

- Notre site Web, des brochures d'autres organisations
- CLSC Métro
- Membres de la famille, soignants et bouche-à-oreille
- Le Carnet Communautaire (Comité des Aînés Cavendish)
- MURA
- L'Appui pour les proches aidants: lappui.org
- 211 Québec : 211qc.ca
- Répertoire des ressources en santé du Québec : sante.gouv.qc.ca

Partenariats et soutien communautaires

En 2024, nous avons collaborer avec l'équipe **Capstone de l'Université Concordia**. L'équipe de Concordia a créé le sondage en collaboration EBM et Mariko. Nous avons également entamé une nouvelle collaboration avec **le programme "Special Education Techniques" de Collège Vanier,** en accueillant la **stagiaire Catherina,** dont la présence a contribué à la mise en place d'un programme de courte durée **« Mouvement pour le mieux-être » à la Résidence Hillside.** Par la suite, nous avons pu embaucher **Catharina et Karine grâce au programme Emplois d'été Canada**. C'est la première année que deux postes d'été sonts approuvés dans le cadre de ce programme.

Entraide Bénévole Métro participe activement à plusieurs tables rondes et réseaux communautaires afin de rester en contact avec sa clientèle et de répondre à ses besoins. Nous sommes membres de **COMACO,** une coalition d'administrateurs d'organismes sans but lucratif de Montréal qui suit de près l'évolution des politiques et de la législation touchant notre secteur. **Rhiana est représentante au CCV (Conseil communautaire sur le bénévolat),** un groupe de coordonnateurs bénévoles de la ville. **Judy nous représente au comité des aînés du Conseil communautaire Peter-McGill. Valeri siège également au conseil d'administration de ce même conseil.** Par l'intermédiaire du **Conseil communautaire Peter-McGill,** nous avons récemment participé à un événement destiné aux aînés au **YMCA, où nous avons fait la promotion des services de Bénévolat auprès de clients potentiels.** Grâce à notre collaboration avec **MURA** (Association des retraités de l'Université McGill), nous avons également pu promouvoir des opportunités de bénévolat, ce qui nous a permis de recruter deux bénévoles exceptionnels. Nous continuons également à travailler en partenariat avec le comité des locataires des HLM Dufort et HLM Hillside pour accompagner plus efficacement les résidents locaux.

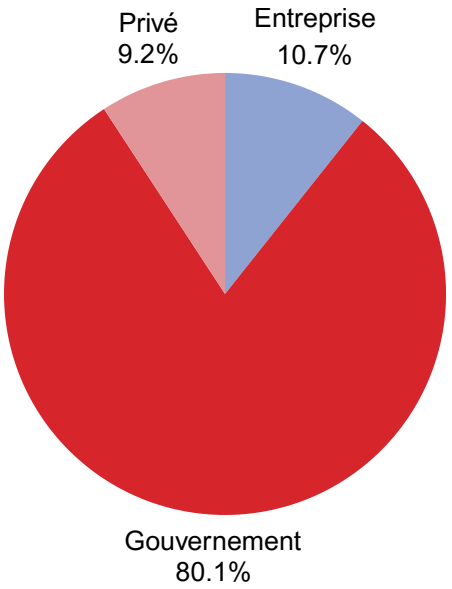
Nous avons également étendu notre portée grâce à des partenariats qui renforcent l'accès de nos clients aux services grâce à la promotion croisée. Notre collaboration avec **Yellow Door** a permis aux aînés de voter lors des élections fédérales, un acte civique essentiel trop souvent inaccessible aux personnes à mobilité réduite. En faisant la promotion croisée de nos services auprès de nos bénévoles et des leurs, les deux organisations ont amplifié leur impact.
Entre-temps, **notre lien avec la résidence LIZ (Groupe Maurice) à NDG** nous a permis d'accueillir une nouvelle clientèle provenant d'au-delà de notre territoire traditionnel.

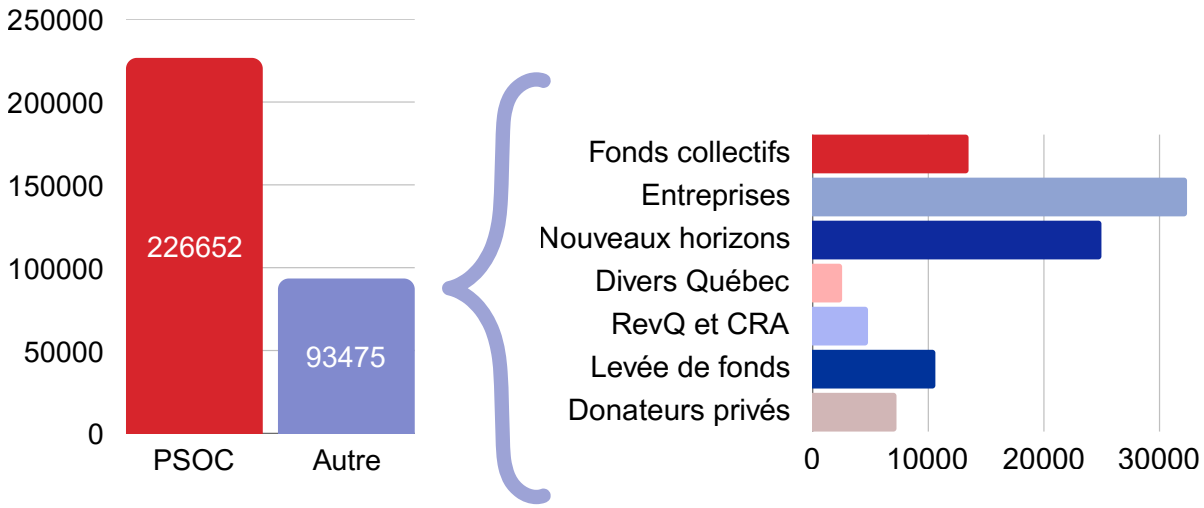
Financement

Notre collecte de fonds annuelle « High Tea » a attiré **plus de 160 participants en septembre 2024 et a permis de récolter plus de 11 500$ pour soutenir notre programme d'expression artistique.** Cet événement demeure un moment clé et rassemble donateurs, bénévoles et amis d'EBM et célèbre notre engagement continu. De plus, le fonds commémoratif **de la famille Gallop** a remis 3 500$ en l'honneur de Rae, animatrice artistique. La Fondation “Lindsay Memorial” nous a aussi donné $10,000 pour le programme d’expression artistique. Un grand merci au **Groupe Dexterra** pour son généreux don de 1 000$.

Parmi nos plus importants financements gouvernementaux et privés, la subvention Prêts à agir de **la Banque TD** a renouvelé sa contribution de 32 000 $ et la subvention **Horizons pour les aînés du gouvernement du Canada** a été accordée pour un montant de 24 975 $. Le **PSOC** a contribué 226 652 $.

Cette année, environ **80,1 % du financement d'EBM provenait de subventions gouvernementales et de programmes publics,** qui constituent le cœur de notre stabilité opérationnelle. **Les contributions des entreprises, incluant les subventions, les achats de publicités pour le High Tea et les dons, ont représenté 10,7 %,** tandis que les **9,2 % restants ont été collectés grâce à des dons privés, des fonds commémoratifs familiaux, des campagnes de dons et des événements communautaires.**





Juin 2025 : Témoignage

Entraide Bénévole Métro est un service communautaire bénéfique et essentiel, dont le travail et le personnel, de concert avec ses équipes de bénévoles, permettent aux aînés de demeurer dans leur foyer chéri, avec un peu d'aide.

Je bénéficie du soutien d'Entraide et je suis profondément reconnaissante de son écoute et de la confiance qu'elle m'a apportée pour emprunter un nouveau chemin de vie, avec un coup de main. Les bénévoles m'offrent assistance et compagnie, chaque fois que nécessaire, pour mes tâches hebdomadaires. Il peut s'agir de faire mes courses, de faire des opérations bancaires ou de prendre rendez-vous chez le dentiste ou le médecin. Cette aide me procure un sentiment de sécurité et de dignité, car je ne suis pas oubliée.

Lors de toutes mes rencontres avec un bénévole, j'ai constaté qu'il était attentif, attentionné, prévenant et compréhensif, sans parler de son travail et de sa patience, tous deux s'adaptant à ma mobilité réduite. *Le Lièvre et la Tortue!*

C'est grâce à cette approche qu'Entraide crée un équilibre de vie positif entre les aînés et les jeunes adultes. C'est un travail louable et une bonne chose en soi. Ceci n'est qu'un aperçu de l'aide généreuse apportée aux bénéficiaires d'Entraide, ainsi que du soulagement qu'elle apporte à l'ensemble du système de santé.

Entraide permet aux aînés de rester vivre à leur domicile, réduisant ainsi le travail des résidents des maisons de retraite, et assiste également ceux qui souffrent d'un handicap et qui souhaitent rester chez eux, plutôt que dans une institution spécifique.

Comme les bénévoles, ma vie est en pleine mutation, stimulante et enrichissante. Je suis heureuse de vivre chez moi, avec un sentiment de liberté retrouvée, car je peux compter sur l'aide dont j'ai besoin pour vaquer à mes occupations quotidiennes. Et j'apprécie à nouveau tout ce que j'ai encore et tout ce que je peux encore faire.

Chaque jour, au réveil, je m'approche de ma fenêtre et contemple Montréal, cette ville magnifique et charmante, avec sa montagne et ses traditions, qui s'anime et brille sous le soleil matinal. En levant les yeux, j'aperçois, à travers la ville, des vols d'oiseaux variés, s'élevant dans leurs trajectoires ancestrales vers leurs destinations choisies, toujours plus haut, s'élevant vers le ciel bleu, tandis qu'eux aussi entament une nouvelle journée.

-Mme.LeSueur

