Entraide Bénévole Métro

RAPPORT ANNUEL 2025 2026



Entraide Bénévole Métro
Heures d'ouverture :
8h30 - 16h30 - Lundi - Vendredi*
750-1801 boul de Maisonneuve Ouest
Tél : 514 - 939 - 9575 ebmmetro@vif.com
www.ebmservices.org

**Bien que les heures de travail du personnel soient limitées aux jours de semaine, nos bénévoles assurent un soutien tout au long de l'année, y compris les soirs, les fins de semaine et les jours fériés, garantissant ainsi une prise en charge continue au-delà des heures de bureau habituelles.*

MESSAGE DU DIRECTEUR D'EBM

L'année écoulée a été marquée par la résilience et la croissance d'Entraide Bénévole Métro. Malgré des défis imprévus, nous avons pu constater le dévouement exceptionnel de notre personnel et de nos bénévoles, dont l'engagement a permis d'assurer la continuité de nos services pour les aînés qui comptent sur nous.

Le défi le plus important de l'année a été un incendie d'origine électrique dans nos locaux, ce qui nous a forcés à travailler entièrement à distance. Malgré de nombreux obstacles logistiques, notre équipe s'est adaptée et a continué d'offrir le même niveau de service exceptionnel à nos clients.

La mise en œuvre de notre programme d'impôt sur le revenu a été un exemple éloquent de cette capacité d'adaptation. Lorsque l'incendie nous a forcés à fermer nos bureaux au tout début de la période des impôts, nous avons soudainement perdu l'espace où nos clients pouvaient se rendre à leurs rendez-vous et déposer/récupérer leurs documents. Malgré cela, nous avons traité un nombre record de déclarations de revenus en élaborant rapidement de nouvelles procédures et en consacrant plus de temps à la coordination des rendez-vous et à l'échange de documents. Je tiens tout particulièrement à souligner le travail exceptionnel de Tristan, qui a parfaitement coordonné le programme dans ces circonstances difficiles, ainsi que celui de nos bénévoles dévoués, Jean et Glen, dont le travail acharné et l'engagement ont rendu ce succès possible.

La demande pour nos services ne cesse de croître. Cette année, nous avons répondu à 12 % de demandes d'accompagnement médical supplémentaires par rapport à l'année précédente, grâce au dévouement exceptionnel de nos bénévoles et aux efforts inlassables de nos coordonnatrices de service, Rhiana et Judy, qui s'assurent que chaque personne accompagnée reçoit le soutien nécessaire. Nous sommes particulièrement reconnaissants du soutien financier accordé par Mission Inclusion pour une durée de trois ans, ce qui nous a permis d'embaucher des accompagnateurs rémunérés et d'offrir gratuitement le transport en taxi à nos clients. Nous remercions également la Fondation de la famille Zeller pour son généreux soutien à ce programme. Ces investissements renforceront notre capacité à répondre à la demande croissante pour ce service essentiel, tout en complétant le travail inestimable de nos bénévoles.

Bien que cette année ait présenté des obstacles imprévus, elle a également démontré ce que nous pouvons accomplir ensemble. Aucun de nos succès n'aurait été possible sans le généreux soutien de nos bailleurs de fonds, donateurs, partenaires communautaires, bénévoles, membres du conseil d'administration et employés dévoués. Ensemble, nous jouons un rôle essentiel pour aider les aînés à rester autonomes, à maintenir des liens sociaux et à bénéficier d'un soutien adéquat. Je suis convaincu que l'année à venir offrira de nouvelles occasions de renforcer nos services, de nouer de nouveaux partenariats et de continuer à faire une réelle différence dans la vie des aînés que nous servons avec dignité, respect et compassion.



APERÇU D'EBM

Entraide Bénévole Métro (EBM) est un organisme communautaire sans but lucratif qui aide les personnes de plus de 60 ans à demeurer autonomes et intégrées à leur communauté depuis sa fondation en 1985. Initialement un projet spécial initié par le personnel du CLSC Métro, EBM est devenu un organisme indépendant. Aujourd'hui, EBM et le CLSC Métro partagent un territoire et des ressources afin d'offrir le meilleur soutien possible à leur clientèle commune.

EBM estime que tous les aînés méritent que leurs besoins soient prioritaires, peu importe leur situation physique, sociale ou économique.

Répondre aux besoins de notre clientèle repose sur la compréhension de ces besoins et de la place qu'occupe EBM au sein du réseau de ressources et de services de soutien. Pour ce faire, il est essentiel de maintenir des partenariats communautaires solides. La collaboration et la simplification des processus d'orientation ont été au cœur de nos priorités cette année, un point qui sera abordé plus loin dans ce rapport.

Notre mission: EBM s'engage à aider les aînés à vivre de façon autonome et dans la dignité. Grâce au soutien de notre personnel et de nos bénévoles dévoués, nous défendons et offrons des services qui favorisent le bien-être, la sécurité et un fort sentiment d'appartenance à la communauté.

Notre vision : *Créer une communauté où les personnes âgées se sentent connectées et soutenues.*

DÉFIS INATTENDUS

Incendie au CLSC en mars 2026

Le 3 mars, un incendie dans la cage d'ascenseur du 1801, rue De Maisonneuve Ouest a forcé l'équipe d'EBM à quitter ses bureaux. Bien que l'incident soit survenu vers la fin de la période visée par le présent rapport et n'ait eu qu'un impact limité sur les résultats présentés ici, il a considérablement influencé les conditions de travail actuelles de l'équipe ainsi que la production et la présentation de ce rapport. Depuis, le personnel travaille à distance, ce qui a engendré des difficultés supplémentaires en matière de coordination et d'opérations quotidiennes. Malgré ces défis, l'équipe est demeurée concentrée, adaptable et déterminée à maintenir les services et à faire progresser les travaux d'EBM. Point positif, EBM a découvert le centre Sanaaq et s'est familiarisée avec les espaces locatifs qu'il offre et avec le lieu où se tiendra l'AGA 2026. Nous remercions le personnel de Sanaaq pour son accueil chaleureux et son aide précieuse lors de notre adaptation à ces changements importants.

TÉMOIGNAGE DE LA CLSC

LAURENT BELLEFEUILLE

EBM est définitivement un organisme partenaire précieux aux yeux de l'équipe sociale du CLSC. Nous savons que nous pouvons nous fier à l'équipe et ses bénévoles pour assurer le bien-être de nos patients. Leur flexibilité tout comme leur grande sensibilité aux enjeux qui touchent la population aînée nous aide à faire notre travail.

Nous savons qu'ils sont entre bonnes mains pour l'épicerie, les rendez-vous médicaux, les visites d'amitié et bien plus, car cette équipe est réellement dévouée auprès des personnes qu'elle accompagne.

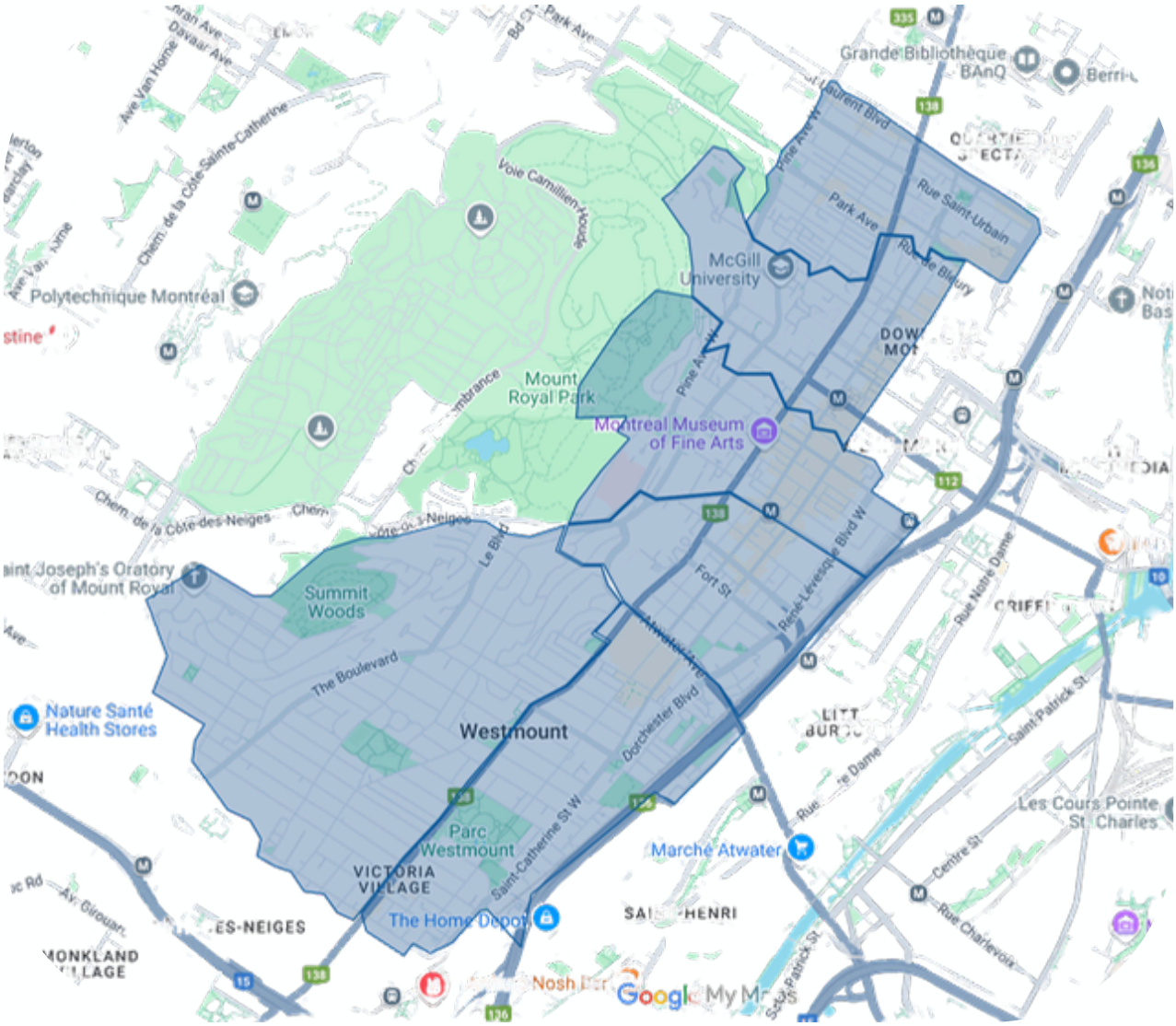
Merci énormément pour votre collaboration 🙂

-Laurent

Notre territoire

EBM dessert principalement les aînés vivant au centre-ville de Montréal et à Westmount, dans les codes postaux H3Y, H3Z, H3H, H3A, H3G et certaines parties de H2X, s'étendant de Claremont à Saint-Laurent et de l'avenue Pine à René-Lévesque/Dorchester.

Alors qu'EBM continue de renforcer ses liens avec d'autres organismes de notre territoire commun, l'ampleur de la demande pour nos services est devenue de plus en plus évidente. Cela s'est notamment manifesté par notre collaboration avec les équipes des CLSC pour les demandes d'accompagnement ponctuel, ainsi que par notre travail avec le Groupe Harmonie pour aider les aînés à remplir leur déclaration de revenus. Le volume élevé de demandes et d'orientations reçues grâce à ces partenariats témoigne à la fois des besoins croissants des aînés de la région et du rôle important que joue EBM au sein d'un vaste réseau de services communautaires et de santé.



NOS SERVICES

L'accompagnement médical permet aux clients de se rendre à leurs rendez-vous médicaux et d'en revenir en compagnie d'un bénévole.

Le service de taxi, grâce à notre partenariat avec Taxi Co-op, est offert gratuitement aux clients qui reviennent de leurs sorties avec les bénévoles qui les accompagnent pour les visites médicales. La course est gratuite, mais il est conseillé de laisser un pourboire au chauffeur.

Les accompagnement sur demande peuvent inclure les opérations bancaires, les courses, les rendez-vous chez le coiffeur et le shopping.

Les visites amicales sont des rencontres sociales régulières qui permettent aux bénéficiaires et aux bénévoles de passer du bon temps ensemble. Chaque duo décide comment il veut profiter de ces visites : une promenade, un café ou simplement une conversation au domicile du bénéficiaire.

Les appels « Bonjour, ça va ? » permettent aux clients de faire un bref appel téléphonique quotidien pour les rassurer et prendre régulièrement de leurs nouvelles, surtout pour ceux qui vivent seuls. Ces appels peuvent aussi inclure de simples rappels, comme la prise de médicaments. Selon les besoins du client, nous recueillons les numéros de téléphone d'urgence et établissons un plan d'action afin que l'équipe d'EBM puisse intervenir efficacement si nécessaire.



L'équipe du bureau, les clients et les bénévoles se sont tous réunis pour célébrer les fêtes et le 40e anniversaire d'EBM.



Le personnel et les bénévoles d'EBM se sont réunis lors d'un pique-nique organisé pour la journée de reconnaissance des bénévoles.



Judy et Rhiana tabling au CABM : Centre d'action bénévole de Montréal

Notre clinique d'impôts offre chaque année des services gratuits de déclaration de revenus aux clients admissibles. Cette année, Glen Marcotte, bénévole de longue date, a été rejoint par Tristan Arsenault à titre d'assistant, ainsi que par Andréjean Bax, qui a soutenu le programme à titre de bénévole à temps partiel.

Le service d'assistance technologique relie les clients à des bénévoles familiers avec les appareils mobiles, Internet et les ordinateurs. Ensemble, les bénévoles partagent leurs connaissances pour aider les clients à mieux comprendre leurs appareils et à les utiliser en toute sécurité.

Le programme « Expressions musicales » comprend des activités régulières de chant, d'initiation à la musique et de pratique instrumentale. Il est offert sous forme de séances de groupe et de rencontres individuelles. Au cours de la période visée par le présent rapport, ce programme a été animé par Nadia Bashalani et Laurena Segura.

Le programme « Expression artistique » propose des ateliers créatifs réguliers. Ces ateliers comprennent le dessin, la peinture et diverses autres activités artistiques visuelles. Le programme se déroule en séances de groupe et individuelles, offrant ainsi aux participants l'occasion d'explorer leur créativité, d'apprendre de nouvelles techniques et de créer des liens avec d'autres personnes grâce à l'art. Au cours de la période visée par le présent rapport, ce programme a été animé par Hilary Larson & Juliana Duimstra.



Tristan et Glen, membres de l'équipe responsable du programme de préparation des déclarations de revenus d'EBM.



Nadia et un client font de la musique ensemble lors d'une séance d'expression musicale

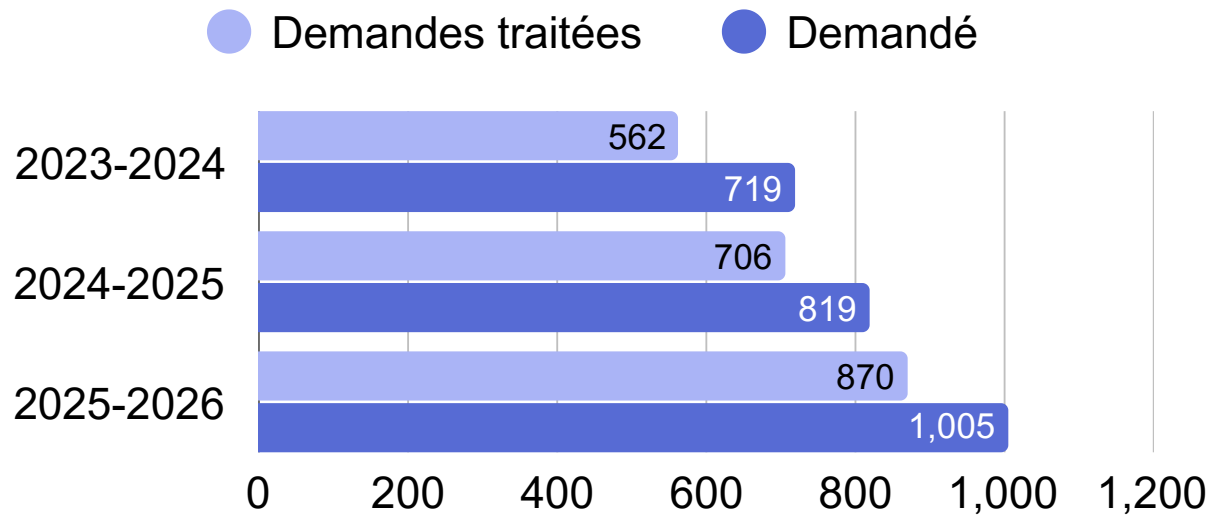
Ce que j'aime le plus chez EBM, c'est de savoir que quelqu'un se soucie de moi. Il m'arrive souvent de me réveiller malade, et après l'appel quotidien, je me sens beaucoup mieux pour le reste de la journée. Quand j'ai besoin d'aller chez le docteur, j'ai juste à appeler EBM et quelqu'un vient m'y emmener. EBM est toujours là pour moi. Vous êtes comme un ami très proche. J'ai 93 ans et j'ai souvent l'impression que personne ne se soucie de moi, mais EBM se soucie de moi, je le ressens.

— Client anonyme, avril 2026

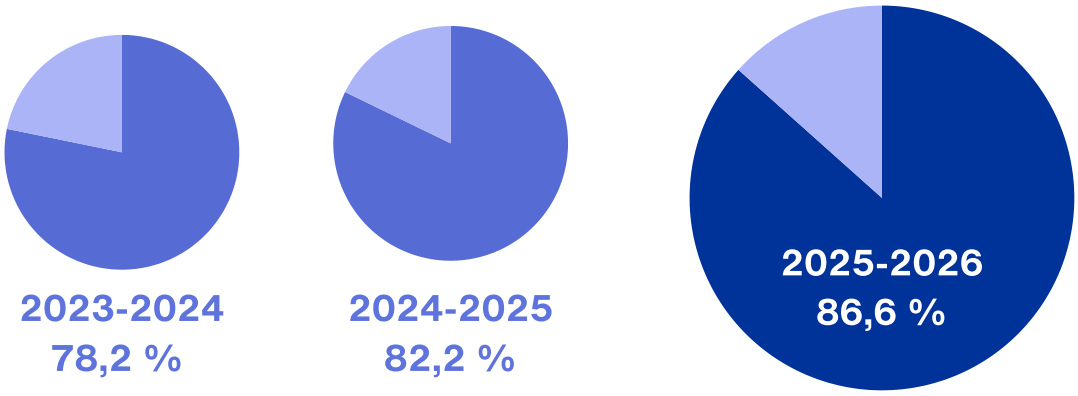
Statistiques de service

SERVICES SUR DEMANDE

Le nombre total de demandes de services à la demande est passé de **819 à 1 005 (+22,7 %)**, tandis que le nombre de demandes traitées a augmenté de **23,2 %,** passant de **706 à 870.** Au cours des deux dernières années, la demande et le nombre de demandes traitées ont progressé de manière constante.



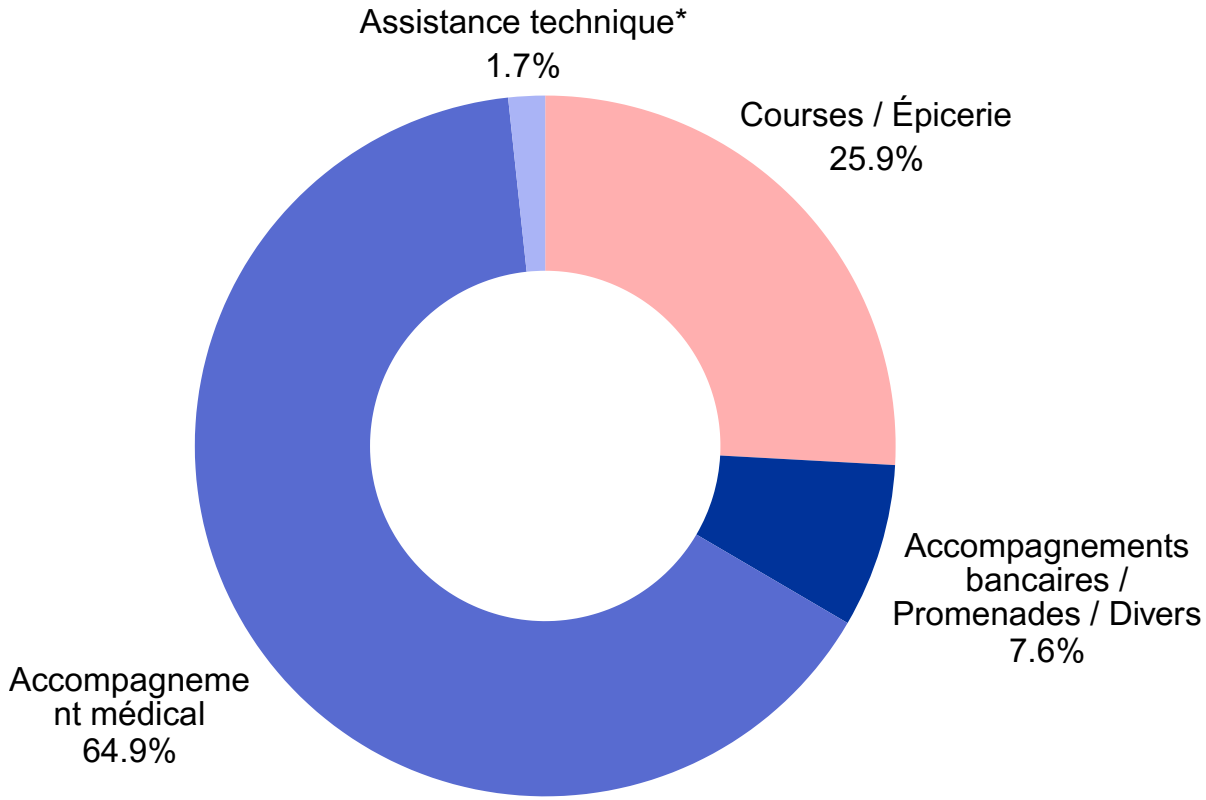
COMPARAISON DU TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES DE SERVICES



EBM a maintenu, voire légèrement amélioré, sa capacité à répondre à cette demande croissante. **Le taux de satisfaction des demandes a atteint 86,6 % cette année, contre 86,2 % l'an dernier et 78,2 % en 2023-2024.** Cela indique que, malgré l'augmentation constante du volume de demandes, EBM a renforcé sa capacité à mettre ses clients en relation avec les services dont ils ont besoin. Grâce au financement de **Mission Inclusion** et de la **Fondation de la famille Zeller,** EBM a pu embaucher trois accompagnateurs contractuels, ce qui a considérablement accru sa capacité à répondre aux demandes prioritaires de ses clients.

COMPARAISON DU TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES DE SERVICES

Bien que la demande ait augmenté dans toutes les catégories de services à la demande, la proportion de requêtes représentées par chaque catégorie est restée relativement stable par rapport à l'année précédente.

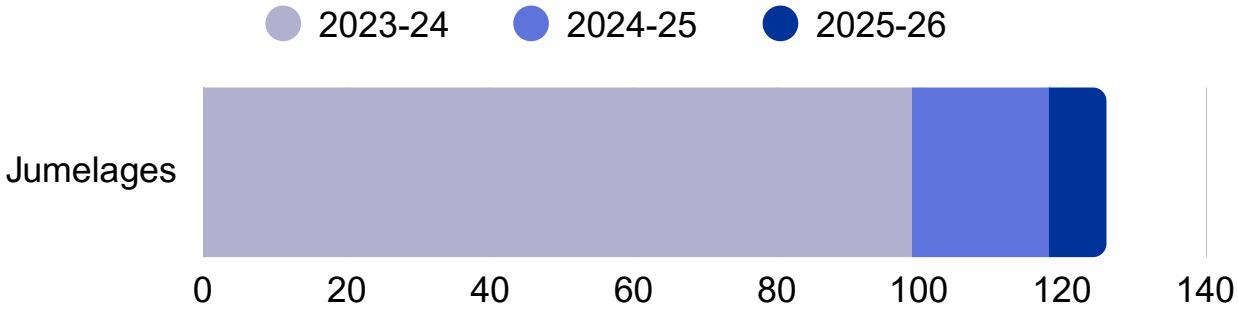


Remarque : Les demandes de soutien technique ont augmenté, le service est encore relativement récent et le nombre total de demandes reste trop faible pour tirer des conclusions définitives à partir de ces données.

Statistiques de service

AUGMENTATION DES JUMELAGES

Cette année, nous avons enregistré en moyenne **128 jumelages avec des services réguliers, comparativement à 118 auparavant.** Cela signifie qu'au cours de l'année, **128 clients ont bénéficié d'un service EBM régulier.**

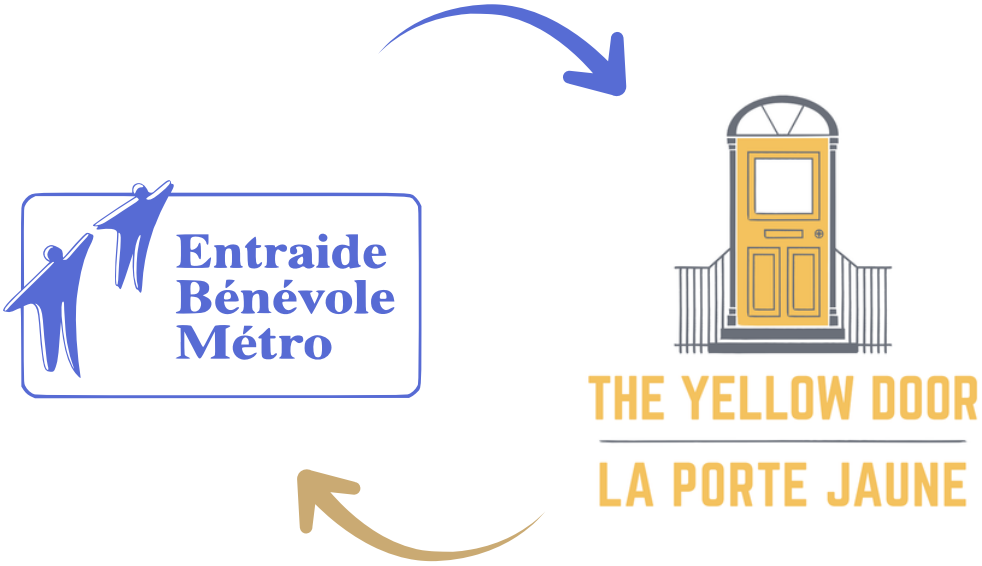


Les services réguliers sont demeurés globalement stables, la croissance étant relativement uniforme dans toutes les catégories de services, même si notre taux de croissance a ralenti par rapport à l'année dernière.

LISTES D'ATTENTE

Les listes d'attente se sont également allongées dans plusieurs catégories de services, notamment pour les activités musicales et les visites amicales, où le nombre de clients en attente a doublé.

Selon l'expérience de l'équipe de coordination des services, la liste d'attente qui s'allonge reflète plusieurs difficultés. La demande de services a augmenté plus rapidement que le nombre de bénévoles disponibles, tandis qu'une proportion croissante de clients orientés vers l'équipe ont des besoins de soutien plus complexes, ce qui rend l'affectation des bénévoles aux services les plus appropriés plus difficile. La compatibilité linguistique peut également constituer un obstacle, surtout lorsqu'il n'y a pas suffisamment de bénévoles francophones ou parlant d'autres langues que l'anglais et le français.



Mutualisation

Cette année, **Entraide Bénévole Métro,** en partenariat avec **La Porte Jaune,** a lancé un projet de mutualisation rendu possible grâce au financement de **Centraide du Grand Montréal.** Ce projet vise à renforcer le soutien aux aînés ayant des besoins plus complexes en favorisant la collaboration et le partage de ressources entre les deux organismes.

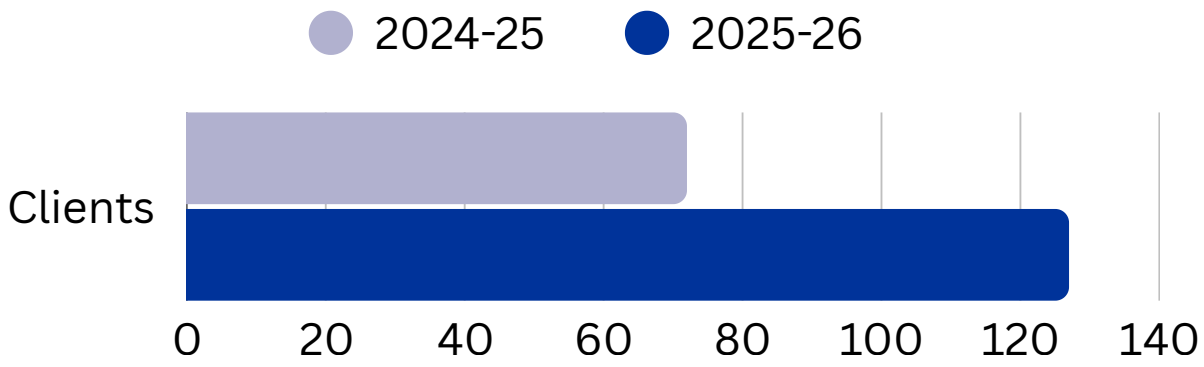
Tout au long de l'année, le personnel des deux organisations a participé à des formations, des ateliers et des séances de planification sur la mutualisation afin de développer des pratiques partagées, de renforcer la collaboration et de se préparer à la mise en œuvre du projet.

À compter de l'été 2026, le projet mettra en place un agent de liaison commun, ainsi que des bénévoles formés et des accompagnateurs rémunérés qui apporteront un soutien accru aux aînés ayant des besoins plus complexes sur le territoire desservi par les deux organisations. En collaborant et en partageant leurs ressources, **EBM et La Porte Jaune** augmentent leur capacité à offrir des services flexibles et de grande qualité, tout en aidant un plus grand nombre de personnes âgées à rester en sécurité, connectées et autonomes dans leur communauté.

SERVICE PRINCIPAL EN VEDETTE : IMPÔTS

Le programme d'aide à la déclaration de revenus a connu une croissance importante cette année, avec **127 clients ayant reçu du soutien pour produire leurs déclarations de revenus provinciales et fédérales,** comparativement à 72 l'an dernier. Ce succès est dû au dévouement de Glen Marcotte, bénévole de longue date, appuyé par Andréjean Bax, également bénévole en déclaration de revenus. EBM s'est également associé au **Groupe Harmonie**, a collaboré étroitement avec le personnel du CLSC pendant la fermeture des bureaux et a tenu des cliniques fiscales au **Centre Sanaaq** et à **Habitations Du Fort.** Tristan a également organisé des séances de préparation au **Manoir Charles-Dutaud** et aux **Habitations Du Fort** afin d'aider les clients à rassembler et à soumettre les documents nécessaires à la production de leurs déclarations.

Selon les témoignages recueillis auprès de nouveaux clients et d'anciens clients, plusieurs services de cliniques d'impôt du centre-ville n'ont pas été renouvelés cette année. Face à une demande croissante à la fin de la période de déclaration, EBM a dû refuser certaines demandes et orienter ses clients vers d'autres organismes.



Résultats de l’enquête Capstone

Cette année, Entraide Bénévole Métro a eu le plaisir de collaborer avec une équipe d’étudiants à la maîtrise du **Département des sciences humaines appliquées de l’Université Concordia** dans le cadre d’un projet de synthèse **“Capstone”**. Leur mandat consistait à réaliser une analyse approfondie des résultats de notre **sondage de satisfaction de la clientèle de 2025** afin de mieux comprendre l’expérience des clients, leur utilisation des services et leur perception de leur autonomie. Les conclusions de cette recherche serviront à orienter notre planification stratégique et à appuyer nos futures demandes de financement.

Les résultats ont confirmé ce que nous constatons au quotidien: nos clients accordent une grande valeur aux services que nous offrons ainsi qu’aux liens qu’ils développent avec notre personnel et nos bénévoles. Le taux de satisfaction global s’est révélé exceptionnellement élevé, avec une note moyenne de **4,91** sur **5**, tandis que la disponibilité et la qualité du soutien offert par notre équipe ont obtenu une note moyenne de **4,93** sur **5**. Les répondants ont également indiqué que l’accompagnement médical, l’aide à l’épicerie et les visites amicales étaient les services qui contribuaient le plus à leur permettre de demeurer en sécurité et de façon autonome à domicile.

L’une des principales conclusions de l’étude porte sur ce que les chercheurs ont appelé le **“paradoxe de l’autonomie”**. Bien que plusieurs clients aient besoin d’aide pour certaines activités de la vie quotidienne, ils continuent de se percevoir comme autonomes, puisque les services d’EBM leur permettent de conserver le contrôle de leurs choix et de demeurer dans leur milieu de vie. **Plutôt que de créer une dépendance, l’étude conclut que nos services favorisent le maintien de l’autonomie, de la dignité et de la qualité de vie.**

Nous remercions chaleureusement l’équipe du projet **Capstone de l’Université Concordia** pour la qualité de son travail et la pertinence de ses recommandations. Les connaissances acquises grâce à cette collaboration contribueront à orienter nos décisions futures et à faire en sorte **qu’Entraide Bénévole Métro** poursuive sa mission de soutenir l’autonomie, la sécurité et la dignité des aînés.

AUTONOMISER NOS CLIENTS

Soutenir l’autonomie de nos clients commence par la compréhension de leur identité, de leur expérience de nos services et par une écoute attentive de leurs besoins. Cette année, les résultats du projet CAPSTONE ont permis de mieux comprendre le sentiment d’autonomie et l’image de soi des clients, **ainsi que l’importance du langage utilisé pour proposer et décrire le soutien apporté.** Ces conclusions aident EBM à repenser la manière dont l’information est partagée avec les clients et dont les services peuvent être présentés de façon plus claire et plus accessible. Ce travail alimente également l’élaboration de notre nouveau guide du client, dans le but de donner plus d’information, de choix et de pouvoir décisionnel aux personnes que nous accompagnons.

DÉVELOPPEMENTS INTERNES

Cette année, EBM a poursuivi le renforcement de ses outils, de ses procédures et de sa documentation interne. **À l'initiative de Rhiana**, une nouvelle infolettre mensuelle destinée aux bénévoles ainsi qu'un processus de suivi ont été mis en place afin de favoriser le partage d'expériences, de communiquer les mises à jour des services, d'assurer le suivi des billets STM utilisés et de tenir les bénévoles informés des activités à venir. Des formulaires de demande de services créés avec **Jotform ont également été implantés afin de simplifier le processus de référence des clients par les intervenants des CLSC.**

Des travaux importants ont également été réalisés en vue de la publication, prévue en 2026, d'un guide complet destiné à la clientèle, ainsi que de l'élaboration de nouvelles ententes et lignes directrices visant à mieux encadrer nos programmes. Parmi celles-ci figurent des ententes **de notre service de soutien technologique** précisant les responsabilités d'EBM ainsi que celles des clients et des bénévoles, de même qu'un **cadre de fonctionnement pour le programme Expressions artistiques**, définissant les paramètres du service et les attentes envers les animateurs et les participants.

Ces initiatives s'inscrivent dans les efforts continus d'EBM pour améliorer ses communications, clarifier les rôles et les responsabilités de chacun et renforcer ses pratiques administratives, dans un contexte de croissance et d'évolution constante de l'organisme.

PLATEFORME DE DONS :

Depuis le printemps 2025, **Zeffy est la plateforme de dons** privilégiée d'EBM. Elle offre une plus grande flexibilité dans le traitement des différents types de dons et de contributions en nature, **et permet également à EBM de vendre des billets numérotés pour son thé de bienfaisance.**
Ses outils de suivi améliorés se sont avérés particulièrement précieux pour aider EBM à mieux comprendre les profils des donateurs, identifier les donateurs réguliers et reconnaître plus fidèlement le soutien continu des personnes qui contribuent régulièrement.

IMPLANTATION D'UN NOUVEAU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

Au cours du dernier mois de l'exercice financier, la fermeture temporaire des bureaux d'EBM a forcé l'équipe à passer au télétravail et à explorer rapidement de nouvelles façons de gérer les appels entrants.

Cela a mené EBM à **tester des services d'appels digitales,** qui permettent de rediriger les appels entrants vers plusieurs ordinateurs et téléphones mobiles, peu importe leur emplacement. **Ce système a permis à l'équipe de rester joignable en télétravail** et pourrait également offrir un modèle plus flexible pour le travail hybride à l'avenir. Il permettrait aux employés de répondre aux appels EBM depuis différents endroits tout en conservant le numéro de téléphone habituel de nos clients et en leur offrant la possibilité de moduler leur disponibilité tout au long de la journée.

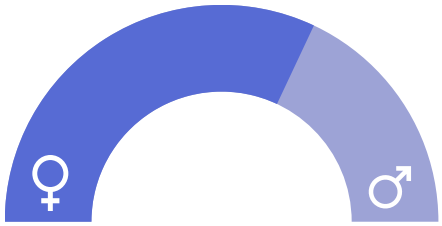
Aperçu des statistiques des clients

102
2024-2025

168
2025-2026

Le nombre de clients bénéficiant de services réguliers a augmenté de 64 %.

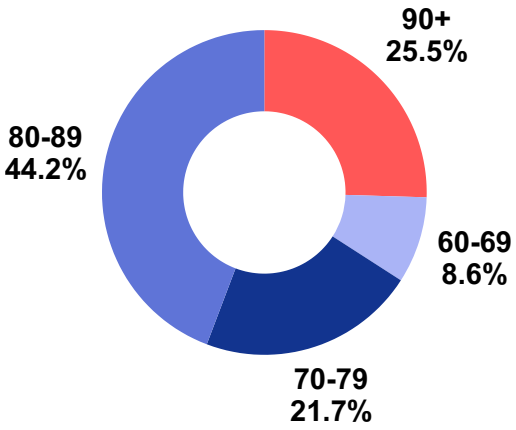
* moyenne sur toute la période de référence



Femmes - 64 % Hommes - 36 %

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

Âge du client

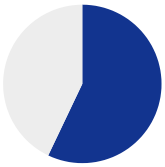




56 % des clients utilisent des aides à la mobilité



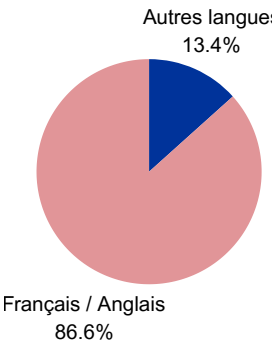
26 % des clients signalent une perte de vision

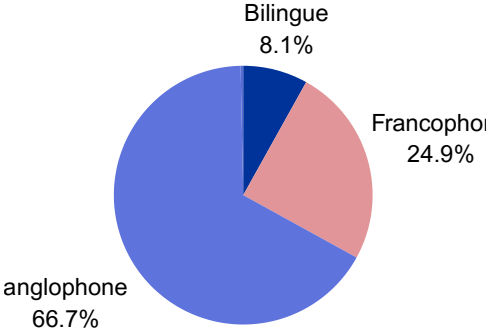


57 % souffrent de pertes de mémoire

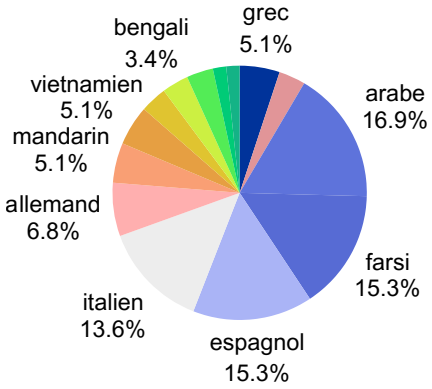
LANGUES PARLÉES

FR-CA ENG seulement





Autres langues



Statistiques des bénévoles *aperçu*

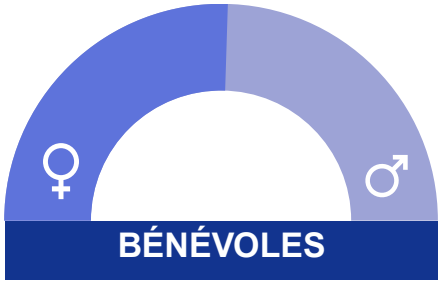
(2024-2025) 9356 heures

(2025-2026) 9284 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

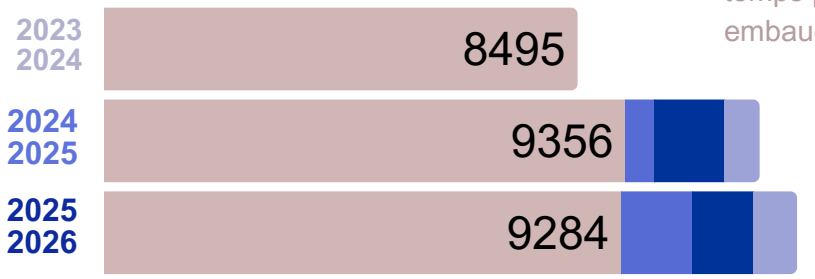
Femmes - 51 %
Hommes - 49 %



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

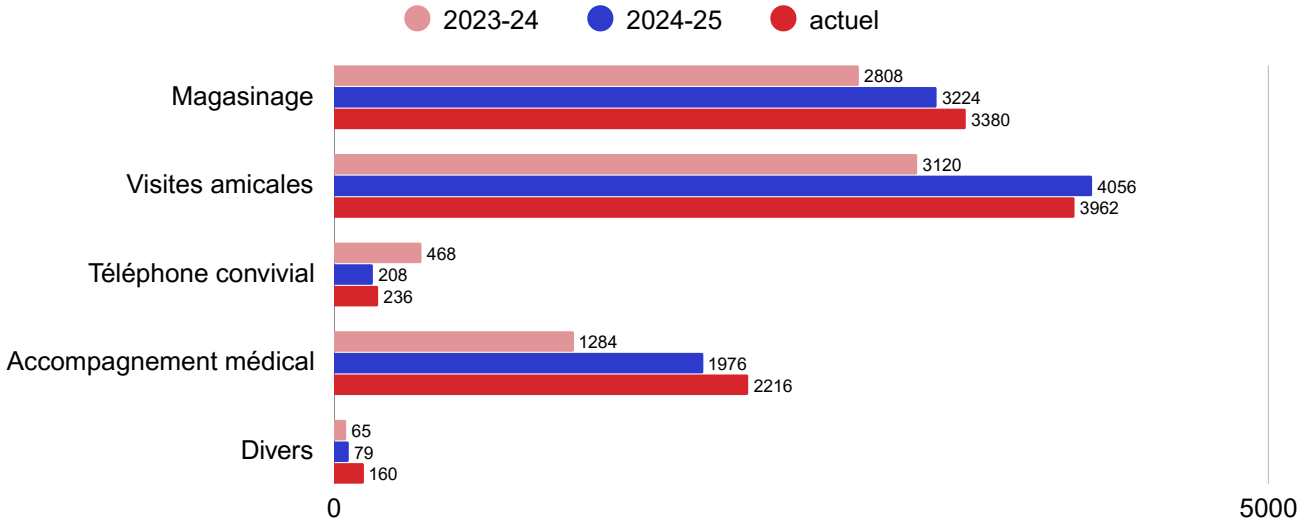
comparaison annuelle

Les heures de bénévolat sont comptabilisées séparément des heures contractuelles, ce qui correspond au travail effectué par le personnel à temps partiel ou à durée déterminée embauché par EBM.



- Accompagnements
- Expression artistique
- Expression musicale

Comparaison des heures de service



Heures de travail du personnel : (2025–2026)

Réalisateur (à temps plein) : 1 820 heures

- Coordonnateurs de service (à temps plein) : 1 820 heures x 2

Communications et administration : 1 820 heures

HEURES CONTRACTUELLES

1276 HEURES — **ACCOMPAGNATEURS** *accompagnements et assistance d'épiceries*

776 HEURES — **Expression musicale** *individuel et groupe*

1096 HEURES — **Expression artistique** *individuel et groupe*

50 HEURES — ***Recrutement de bénévoles***

= 3198 heures

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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)

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

Jitendra Desai, MSc, *Membre de la communauté, utilisateur de services*
administrateur
Représentant du client EBM

Maanvi Arora, *Membre de la communauté, bénévole*
administratrice de LL.M.
Avocat, récemment

Communications et recrutement

RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES

Nous comptons sur un vaste réseau de plateformes et de partenariats pour recruter des bénévoles motivés. Nos offres sont diffusées sur :
Notre site Web

- Réseau d'engagement TD Ready (via Benevity)
- Répertoire des ONG1
- MURA (Association des retraités de l'Université McGill)
- MaCommunauté Québec : macommunaute.ca
- Idéaliste : idealist.org
- Match bénévole : volunteermatch.org
- Accès Bénévolat : accesbenevolat.org
- Centre Concordia LIVE : concordialivecentre.symbiotic.coop
- Je Bénévole : jebenevole.ca
- McGill MyFuture : myfuture.mcgill.ca
- Association des retraités de l'Université McGill - MURA
- Association des étudiants iraniens de McGill (MISA)
- Étudiants de McGill pour la santé gériatrique (MSGH)
- Club de bénévolat de l'hôpital étudiant de l'Université McGill (MUSHVC)
- Plateforme CAPS
- Centre de ressources en matière de logement et d'emploi de Concordia (HOJO)
- RABQ-Réseau de l'action bénévole du Québec

RECOMMANDATIONS DE NOUVEAUX CLIENTS

Nos nouveaux clients découvrent souvent nos services par le biais de réseaux communautaires et de professionnels de la santé de confiance. La majorité des recommandations proviennent des travailleurs sociaux et des infirmières du CLSC Métro. Nous recevons aussi des recommandations de :

- Les membres de la famille, les soignants et le bouche-à-oreille
- Les travailleurs sociaux dans les hôpitaux
- Résidence LIZ via CLSC Benny Farm
- Manoir Westmount (clients referring other residents)
- Partenaires communautaires, c'est-à-dire. Groupe Harmonie
- 211 Québec : 211qc.ca
- Bulletin trimestriel Réflexions, notre site Web, brochures
- Répertoire des ressources en santé du Québec : sante.gouv.qc.ca

STAGES

EBM a continué de renforcer son rôle de milieu d'apprentissage pour les futurs professionnels des services communautaires et sociaux. Au cours de cette période, nous avons accueilli dix stagiaires provenant des établissements suivants : Collège Dawson, Université Laval, Université de Montréal, Cégep du Vieux Montréal et Collège Décarie. Ces étudiants, issus de programmes tels que les services sociaux, l'éducation spécialisée, l'ergothérapie et la pharmacie, ont contribué aux services quotidiens tout en acquérant une expérience directe auprès des aînés en milieu communautaire. Ces stages ont également permis à EBM de tisser des liens plus étroits avec les établissements d'enseignement et de soutenir la formation des futurs professionnels du secteur communautaire.

STAGIAIRES 2025-2026

COMPRENDRE — COLLÈGE DAWSON

LILIANE — UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

SALMA - UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

YULIIA — UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

ANNE-GABRIELLE — UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

ZACHARY — UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

ARNAUD — CÉGEP DU VIEUX-MONTRÉAL

JESSIKA — CÉGEP DU VIEUX-MONTRÉAL

NATASHA — COLLÈGE DAWSON

Perex — Collège Décarie

Partenariats et contributions communautaires

EBM et le Groupe Harmonie ont poursuivi une collaboration toujours plus étroite, notamment dans le cadre du programme **clinique d'impôts**, où ce partenariat a permis de traiter un nombre record de déclarations de revenus pour nos clients. Leur équipe a également contribué à la remise des documents fiscaux dûment remplis aux clients et a soutenu les activités **d'EBM** dans les résidences **Manoir Charles-Dutaud, Du Fort et Hillside.**

Tout au long de l'année, EBM a également maintenu une présence active au sein des réseaux communautaires locaux. Judy a participé régulièrement aux rencontres de la **Table de quartier Peter-McGill**, tandis que **Rhiana a représenté EBM aux réunions du Conseil communautaire du bénévolat (CCV) du Grand Montréal,** un réseau de gestionnaires de services bénévoles issus d'organismes communautaires ainsi que du réseau de la santé et des services sociaux, voué au renforcement de la planification, de l'administration et de la prestation des programmes de bénévolat. En plus de participer aux réunions du conseil, **Rhiana siège au comité exécutif du CCV à titre de vice-présidente**, renforçant ainsi l'engagement d'EBM envers le leadership, la collaboration et la promotion du bénévolat à Montréal. **Valerie a également représenté EBM aux réunions du Comité de sécurité du Manoir Charles-Dutaud.**

Grâce à cette participation, EBM est demeurée à l'affût des meilleures pratiques émergentes et a entretenu de précieuses relations avec ses partenaires et collègues du secteur du bénévolat.

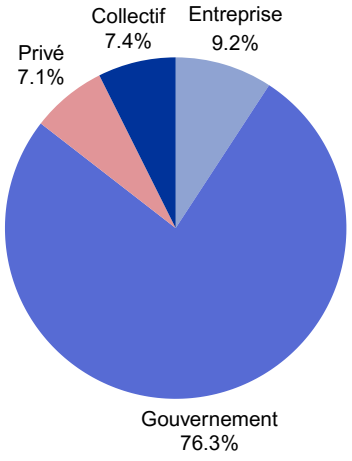
CLSC Métro — Références de clients, coordination des dossiers, partage de bureaux et de ressources
COMACO — Concertation communautaire et partage d'information
MURA — Références, activités de sensibilisation et mise en relation avec les ressources locales
Yellow Door — Coordination des bénévoles et initiatives d'accompagnement
Collège Vanier — Soutien bénévole lors de la collecte de fonds
Manoir Charles-Dutaud — Accueil du programme d'aide à l'impôt sur le revenu, comité de sécurité, coordination avec les résidents et mise à disposition d'espaces
Résidences Du Fort — Accueil du programme d'aide à l'impôt sur le revenu, sensibilisation auprès des résidents et mise à disposition d'espaces
Résidence Hillside — Accueil du programme d'aide à l'impôt sur le revenu, coordination avec les résidents et mise à disposition d'espaces
Église St. Andrew and St. Paul — Accès prioritaire à des salles pour la tenue de la collecte de fonds
Centre SANAAQ — Mise à disposition gratuite de salles de réunion et d'événements, soutien technique et assistance logistique lors des activités

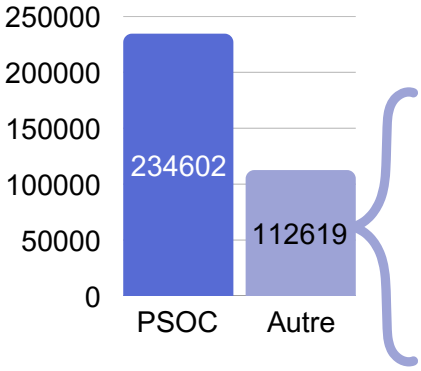
Aperçu du financement

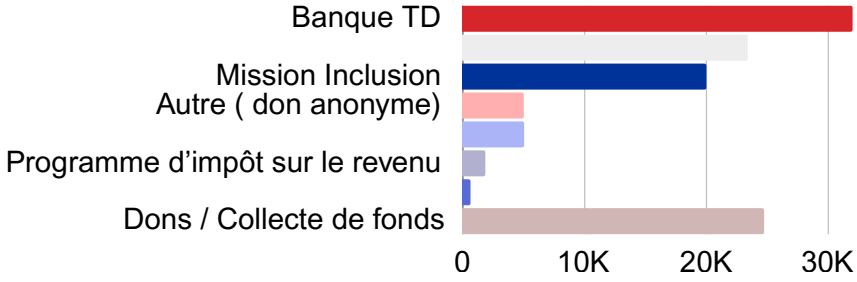
Tout au long de l'année, EBM a continué de bénéficier d'un important soutien gouvernemental, de fondations, d'entreprises et de la communauté. Le financement provincial, par l'entremise du Programme de services publics pour les personnes âgées (**PSOC**), a permis de fournir **234 602$** pour soutenir les activités principales d'EBM. **L'engagement Prêts à agir** de la **Banque TD** a renouvelé sa contribution de **32 000 $ à Art Expressions**, tandis que le programme **Nouveaux Horizons pour les aînés** du gouvernement du Canada a octroyé **24 300$** pour soutenir les programmes de musique et d'art destinés aux personnes âgées. **Mission Inclusion** a également versé **19 995 $** aux services d'accompagnement et de taxi d'EBM dans le cadre d'un engagement de financement triennal, ainsi q'une contribution de la **Fondation de la famille Zeller** aux memes services.

Le programme **Emplois d'été Canada** a octroyé **5 027 $** pour des emplois étudiants d'été, et EBM a reçu **920 $** de chacun des programmes **d'impôt fédéral et provincial** pour soutenir son service d'aide à la déclaration de revenus. Grâce à un partenariat avec **La Porte Jaune**, EBM a également reçu **623,40 $** de **Centraide** dans le cadre d'un projet de mutualisation. De plus, les dons de particuliers et de la communauté ont totalisé **24 734 $** au cours de l'année. Ensemble, ces contributions renforcent la capacité d'EBM à maintenir ses services essentiels, à développer ses programmes et à répondre aux besoins croissants des aînés de notre communauté.

Cette année, **environ 76,3 %** du financement identifié par EBM provenait de subventions gouvernementales et de programmes publics, qui demeurent le pilier de notre stabilité opérationnelle. **Le financement des entreprises représentait 9,2 %, tandis que celui des fondations et des organismes communautaires s'élevait à 7,4 %. Les 7,1 % restants provenaient de dons privés et individuels,** témoignant de l'importance que demeure le soutien direct de la communauté, en complément du financement institutionnel d'EBM.









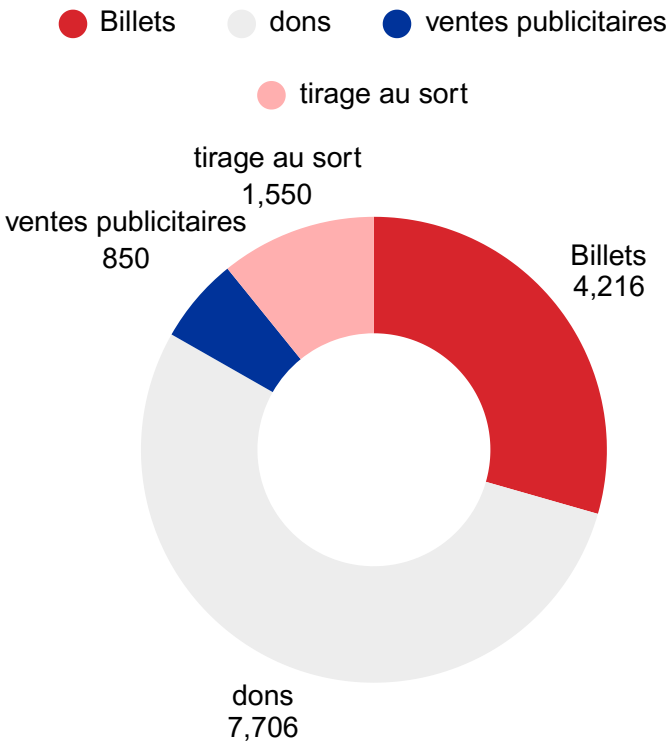








Le thé de bienfaisance de l'EBM en 2025 a célébré le 40e anniversaire de l'organisation et a permis d'amasser plus de **14 000$** pour soutenir nos activités. Cet événement a réuni des clients, des bénévoles, des donateurs et des partenaires communautaires pour un après-midi de festivités, de collecte de fonds et d'échanges. Nous sommes profondément reconnaissants envers les nombreuses entreprises, organisations et personnes dont les commandites et les contributions ont rendu cet événement possible.

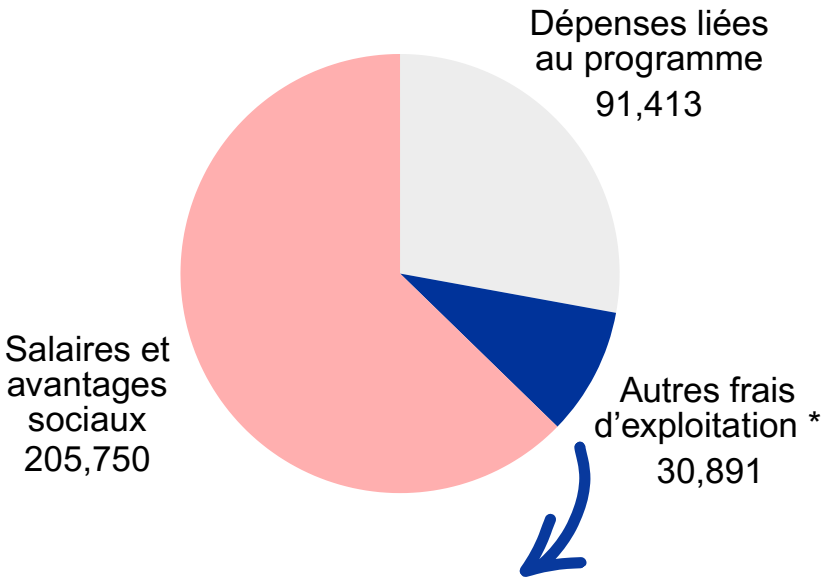


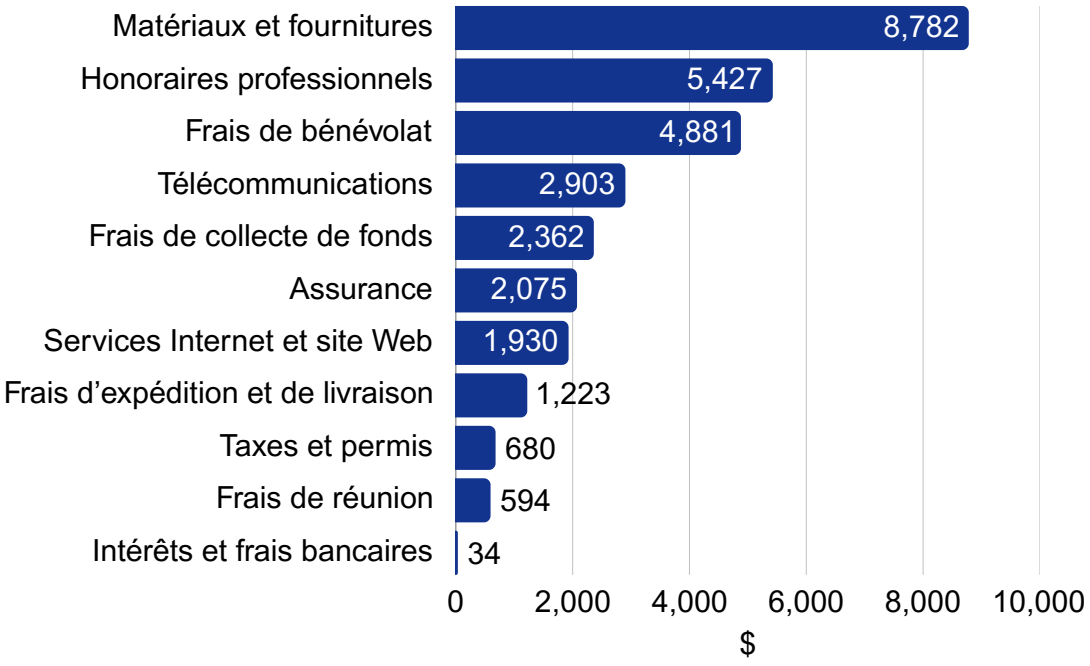
MERCI AUX SPONSORS, AUX DONATEURS DE LOTS DE TOMBOLA ET AUX ACHETEURS D'ESPACES PUBLICITAIRES

ATELIER FORMA, BOUTIQUE SURPRISE, CINÉMA DU PARC, CLARINS, COMINAR, COOP TAXI, FÉLIX & NORTON COOKIES, FLEURISTE CENTRE-VILLE, FORT INSURANCE, GRYPHON BAKERY, GOURMET GRINDS, J ROUSSEL CREATIONS, THE KEG, LINDT CHOCOLATES, MARGO GODIN, METRO LA CITÉ, NESPRESSO, ORCHESTRE MÉTROPOLITAIN, ORCHESTRE SYMPHONIQUE DE MONTRÉAL, PA SUPERMARCHÉ, PÉTRA DEMERS, IMMOBILIER, RÉSIDENCE SOLEIL, RESTAURANT PETROS, WESTMOUNT FLORIST

Budgét

Les dépenses d'EBM démontrent que notre approche est centrée sur notre personnel. La majorité de notre budget est consacrée à nos quatre employés à temps plein, qui coordonnent les programmes, les bénévoles, l'administration et la prestation des services essentiels. Nous faisons également appel à des travailleurs contractuels pour des projets à durée déterminée et des services spécialisés, ce qui permet à EBM de répondre aux besoins spécifiques de la communauté. Le reste des dépenses finance la mise en œuvre des programmes et les opérations quotidiennes nécessaires pour offrir des services fiables et accessibles aux aînés que nous accompagnons.





Adhésion, réunions et assemblées

La gouvernance **d'Entraide Bénévole Métro (EBM)** repose sur la participation active de ses membres. Toute personne qui appuie la mission de l'organisme (clients, membres de leur famille, membres de la communauté, bénévoles, etc.) peut devenir membre et contribuer à son développement et à son orientation. L'adhésion permet de participer à **l'Assemblée générale annuelle (AGA)**, où les membres votent sur les résolutions, participent à l'élection des membres du **conseil d'administration** et contribuent à orienter l'avenir de l'organisme.
Au-delà de sa structure officielle de gouvernance, EBM crée tout au long de l'année des occasions permettant aux bénévoles, aux clients, au personnel, aux membres du conseil d'administration et aux partenaires communautaires de se rencontrer, de collaborer et de renforcer l'organisme. Ces activités favorisent un fort sentiment d'appartenance et encouragent une participation significative à la mission d'EBM.

Année 2025–2026
Membres actifs : **21**
Participation à l'AGA : **12 participants**

ACTIVITÉS FAVORISANT LA PARTICIPATION ET L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

(1er avril 2025 au 31 mars 2026)

- Assemblée générale annuelle – Les membres ont pris connaissance des réalisations de l'année, voté sur les affaires de l'organisme et élu les membres du conseil d'administration.
- Réunions préparatoires des bénévoles du Thé anglais annuel – Les bénévoles et le personnel ont collaboré à l'organisation de l'activité-bénéfice phare d'EBM.
- Thé anglais annuel – Cette activité de financement a réuni des clients, des bénévoles, des employés, des membres du conseil d'administration, des donateurs et des membres de la communauté.
- Café Échange – Death Café – Discussion communautaire animée favorisant des échanges ouverts sur le vieillissement, le deuil et les questions de fin de vie.
- Célébration du 40e anniversaire d'EBM – Événement soulignant quatre décennies de service communautaire réunissant des clients, des bénévoles, des employés, des membres du conseil d'administration et des partenaires communautaires.
- Rassemblement de reconnaissance des bénévoles – Activité visant à souligner la contribution exceptionnelle des bénévoles tout en renforçant les liens au sein de l'organisme.
- Programmes Art Expressions et Music Expressions – Activités régulières offrant aux clients, aux bénévoles, aux animateurs et au personnel des occasions de se rencontrer par l'entremise d'activités créatives.
- Programme d'aide à l'impôt sur le revenu – Activité mobilisant les bénévoles, le personnel, les partenaires communautaires et les clients afin d'offrir un service essentiel à la communauté.
- Sondage CAPSTONE – Des bénévoles et des membres du conseil d'administration ont réalisé des entrevues auprès des clients afin de mieux comprendre les besoins de notre communauté.

EBM s'engage à promouvoir une gouvernance participative, l'engagement communautaire et la création d'occasions significatives permettant aux membres, aux bénévoles, aux clients, au personnel et aux partenaires de se rencontrer, de collaborer et de contribuer à la mission de l'organisme.

Un message de notre client

En tant que personne âgée ayant des problèmes de mobilité et devant me rendre à de nombreux rendez-vous médicaux tout au long de l'année, je suis extrêmement reconnaissante de l'aide fiable et rapide fournie par EBM (Entre aide bienveillante Montréal). C'est grâce à votre organisation efficace, à votre personnel compétent et motivé, et à vos merveilleux bénévoles qui donnent si généreusement de leur temps. À titre d'exemple, voici un extrait d'un courriel que j'ai envoyé à EBM en mars 2026 pour les remercier de leur aide dans une situation particulièrement urgente et stressante :

Le vendredi 6 mars, j'ai reçu un appel de l'hôpital Jean-Talon (Montréal-Est) m'informant que j'avais un rendez-vous le dimanche 8 mars à 21 h – oui, un dimanche, à 21 h ! Paniquée, j'ai immédiatement appelé EBM pour demander d'urgence un bénévole, mais je n'espérais guère obtenir satisfaction, car il était déjà midi le vendredi. Malgré toutes les difficultés, à savoir le préavis extrêmement court et l'horaire inhabituel du rendez-vous, j'ai reçu un appel d'EBM m'indiquant qu'un bénévole serait disponible. Le samedi 7 mars, j'ai reçu un courriel de ce bénévole confirmant sa présence. Peu après, j'ai reçu un autre courriel de sa part m'assurant qu'il était au courant du passage à l'heure avancée de l'Est le dimanche, le jour de mon rendez-vous. Cette attention particulièrement bienveillante m'a beaucoup touchée.

Je tiens à ajouter qu'en plus de l'aide précieuse qu'EBM m'a apportée, j'ai aussi beaucoup apprécié la compagnie des bénévoles qui m'ont accompagnée à mes rendez-vous médicaux. J'ai été enrichie par de nombreuses conversations et occasions d'échanger des connaissances et des expériences avec des bénévoles de tous âges, des jeunes étudiants aux retraités qui donnent généreusement de leur temps.

Merci, EBM, pour tout ce que vous faites.

--Lillian Rubinlicht-Cohen, Manoir Westmount