

# 20 20



Hear Entendre  
Québec

## RAPPORT ANNUEL

# COMPASSION



# CONNEXION

# COMMUNAUTÉ



# Utilisons notre audition au maximum, depuis 1979

*« Entendre Québec est, pour moi, un endroit que je peux appeler ma deuxième maison. Ils m'ont appris tant de compétences et bien plus encore pour m'aider à gérer ma perte auditive. Pendant la pandémie COVID, cela n'a pas fait exception et c'est devenu encore plus vital. En outre, ils ont continué d'être présents pour défendre la communauté des personnes sourdes et/ou malentendantes. Entendre Québec m'a accueilli quand j'en avais besoin et j'adore faire du bénévolat là-bas ! Un grand merci à Entendre Québec ! »*



*- Virginia Walsh, membre*

## TABLE DES MATIÈRES

- |   |   |
|---|---|
| 3. Mission et prix d'excellence         | 15 - Sensibilisation                                  |
| 4. Qui sommes-nous                      | 16 - Assistance et références                         |
| 6. Bénévoles                            | 17 - <b>HEAR</b> Talks et appels de connexion         |
| 8. Membres                              | 18 - Programme alimentaire communautaire COVID        |
| 10. Rapport du conseil d'administration | 20 - Santé mentale                                    |
| 11. Rapport de la directrice générale   | 21 - Campagne Claire et Sécuritaire                   |
| 12. Communications                      | 22. Rapport financier                                 |
| 14-21. Programmes et services           | 24. Collecte de fonds                                 |
| 14 - Lecture labiale                    | 26. Bailleurs de fonds, partenaires et commanditaires |
| 15 - Didacticiels Google Meet et Zoom   |   |

## Notre mission

Améliorer le bien-être des personnes touchées par une perte auditive et aider à prévenir la perte auditive des générations futures.

## Notre vision

Une communauté où nous pouvons entendre, être entendus et s'épanouir !

## Des principes directeurs

Accessibilité  
Responsabilisation  
Le partage des connaissances  
Partenariat  
Inclusivité

## Nos valeurs

Le respect  
Volontariat  
Travail en équipe  
Empathie  
Intégrité à but non lucratif

## Récipiendaires des prix 2019-2020

Gagnant du 2019-2020  
Prix Golden Ear du professionnel de la santé auditive Gardner  
Dany LaSablonnère



Gagnant du 2019-2020  
Prix Doreen Cons Spirit  
Daniel Basch-Tétreault



Gagnant du 2019-2020  
Prix d'adhésion Hear Hear  
Peter Allan



Gagnant du 2019-2020  
Prix Excellence Moins de 30 ans  
Haruniya Ariyarajah



Gagnant du 2019-2020  
Prix Hearing Hear'os  
Dr William Steinberg



# Qui nous sommes

## Conseil d'administration

Martha Perusse, présidente  
Dale Bonnycastle, vice-présidente  
Katrina Tarondo, secrétaire  
Ahmet Genel, trésorier  
Heidy Wager, directrice générale  
Priscila H. Bogusiak, directrice  
Dale Webber, directrice  
Samir Badran, directeur  
Omer Othman, directeur des jeunes adultes



## Personnel opérationnel

Heidy Wager, directrice générale  
Annalise Kluender, adjointe administrative  
Tahsin Shakif Mohammad, graphiste  
Abby Stonehouse, coordonnatrice de programme  
Rohini Mohanlal, chef de projet alimentaire communautaire COVID

## Instructeurs et animateurs 2020-2021

Debra Fisher  
Eva Basch  
Dale Bonnycastle  
Jill Johnson



## Personnel d'été (Emplois d'été Canada)

Vanessa Séfriu, responsable de la communication  
Jessy Burdman-Villa, analyste de la base de données

## Membres à vie et honoraires

Doreen et Barney Cons, Alvin Goldman, Dorothy Pocock, Dale Bonnycastle,  
Richard Lubelsky, Jack Schiess, Richard Smith, David et Pamela Tait et José Renée Trudeau.

## En votre mémoire et avec amour

Aux personnes qui ont veillé sur notre communauté pendant leur séjour ici avec nous et continuent de le faire d'en haut, vous nous manquerez et merci. Dans une année avec tant de pertes, cette liste ne peut pas capturer le plein effet ressenti par notre communauté.

Albert Chee, George Vogen, Douglas McKinnon, Margaret McKee, Susie O'Farrell, Anita David, Mas Tsunokawa, Father John Walsh, Margaret French et Raphaela Blum

### Bénévoles et Stagiaires

#### Stagiaires

Tatiana Griscenco

#### Bénévoles réguliers

Peter Allan, Deborah Arsenault, Samir Badran, Eva Basch, Daniel Basch-Tetreault, Priscila Bogusiak, Dale Bonnycastle, Effie Cordeiro, Rafeef Dajani, Ahmet Gurhan Genel, Sandy Goldstein, Omer Othman, Matthew Palynchuk, Martha Perusse, Bernie Perusse, Tirza Petersen, Cindy Potechin, Davide De Rose, Marie-Josée Saucier, Katrina Tarondo, Kayleigh Tooke, Heidi Wager, Jordan Walters, Dale Webber et Jovia Wong

### Bénévoles du programme d'intervention COVID-19

Malcolm Adamson	Emma Dixit	Joshua Lee	Susan Roberts
Nitesh Agarwal	Elaine Doucette	Lisa Lemieux	Jaime Romero
Julie Ainsley	Barbara Elvidge	Kathleen Lowe	Nathalie Samson
Tracey Aitken	John Ferguson	Sean MacIsaac	Celena Scheede-Bergdahl
Wafa AlJlayel	Sean Field	Glenda Mailloux	Amy Schellenberg
Amber Ardizzone	Dalia Folgado	Jacqueline Mallais	Justin Schmieder
Ashley Argento	Sonya Frankland	Jacqueline Mallais	Monika Schmitz
Maria Astadjov	Claudia Furino	Susan Matthews	Kevin Sequeira
Christine Bailey	Michel Gagné	Darlene McLean	Linda Sestock
Andrew Baldwin	Barbara Gagne-Gottel	Brody McLeish	Sheila Sevy
Adam Basch-Tetreault	Joshua Gallou	Kristin Mcleish	Rebecca Spagnolo
Natasha Lo Basso	Julia Geissen	Kathy McManus	Danielle Ste-Marie
Robert Beaulac	Joanna Gino	Victoria McPherson-Hrycyk	Louise Storelli
Elianna Beckman	Anne-Marie Godin	Zarina Mehta	Milana Sycheva
Maddy Bell	Doreen Harcus	Sandy Mellon	Cherry Tang
Joanne Belsito	Tanya Harty	Emma Menegazzo	Laura Tinmouth
Nicolas Bolouri	Rona van Hell	Vincent Messina	Kayleigh Tooke
Alison Brennan	Miguel Hernandez	David Mireault	Nicolas Tsibanoulis
Susan Bujold	Lara Herrera	Christopher Mogensen	Pat Vack
Suzan Bunolc	Linda Hotte	Salahadin Idris Mohammad	Anna Vallinakis
Radiology Canada	Lucas Hygate	Bianca Morello	Siddarth Venkatesh
Chantal Carrier	Kate Ilaqua	Catherine Morin	Marlo-Carl Villalobos
Caleb Chang	Mariam Ishak	Brigitte Muchantef	Eva Vyncke
Poppy Charalambous	Lorilee Jespersen	Lynn Muir	Nicolas Vyncke
Anda Ciurezu	Nika Karimi	Daria Nardoza	Nancy Walker
Allison Cockhill	Shayan Karimi	Lisia Pan	Meaghan Walsh
Damian Conneely	Despina Kefalas	Georges Papas	Riham Wasfy
Effie Cordeiro	Charles Keits	Liam Parnell	Dale Webber
Tony Correia	William Kelly	Marek Parnell	Siegfried Victor Van Der Wee
Rafeef Dajani	Lau Lilette Mbambi Kenzo	Nadine Patocka	Amanda Welch
Majed Dalal	Helga Kessler	Annette Perry	Joan Wight
John Dangubic	Claire Ko	Esteban Piedras-Martinez	Lora Willar
Lucy Davis	Marilyn Kralt	Luca Plescia	Julie Wilson
Sandra Dawson	Veronique Laflamme	Sophie Predan-Chauvin	Marie Wintemute
Nabeel Samuel Dean	Jessica Lalonde	Jeremy Racine	Jasmine Winter
Alexandre Begouen Demeaux	Sydney Lang	Kirshan Raveendran	Jillian Wright
Sarah Diekmeyer	Alyshea Lariviere	Donna Riccardi	Ingrid Xu
Anna Distasio	Marie Leclair	Gabriella Risi	Evan Young
Ashwin Dixit	Martin Leclair	Diego Rivera	Julie Young
			Julian Zadrozny

*(Veuillez nous pardonner si nous avons manqué votre nom)*

# Bénévoles

Compassion

Communauté

Connexion

Les bénévoles se sont manifestés de façon considérable en 2020. La pandémie a déplacé tous les programmes et activités habituels d'Entendre Québec, et de ce virage, plusieurs nouvelles initiatives majeures ont vu le jour: la programme alimentaire communautaire COVID (PACC), Visites à la porte et Campagne Claire et Sécuritaire. Nous avons remarqué que les populations vulnérables, en particulier les familles monoparentales, les personnes âgées, les personnes immunodéprimées et les personnes ayant des besoins d'accessibilité, avaient désespérément besoin d'un coup de main supplémentaire. L'objectif du PACC était de fournir des services d'urgence immédiats à ceux qui en avaient besoin pour les aider à maintenir la sécurité alimentaire, la santé mentale et l'accessibilité pendant la pandémie. Nous nous sommes associés à d'autres organisations telles que TrashTalk, le Réseau de l'Ouest de l'Île, Métro Beaconsfield et Maxi & Cie Pointe-Claire pour offrir un service de

livraison d'épicerie accessible et sécuritaire. Ce service n'aurait pas été un succès sans les 150 bénévoles qui se sont inscrits et sont venus aider leur communauté. Bien que le PACC soit un programme formidable pour aider les personnes dans le besoin à rester en sécurité, nous avons remarqué qu'il y avait toujours un besoin de connexion plus individuelle. Ainsi, nous avons lancé le programme Visites à la porte pour aider à combler ce besoin de connexion et de communauté et pour combler le fossé entre les services et les ressources pour plus de 500 personnes. Bien que ce fût un bouleversement par rapport à nos programmes et services habituels, avec l'aide de nos bénévoles, nous avons pu servir plus de 1 000 personnes à travers ces trois initiatives !

Notre campagne Claire et Sécuritaire a commencé lorsque le port du masque est devenu nécessaire et que les effets



## Attribution des heures de bénévolat

Voici comment nos 177 bénévoles ont passé leur temps à Entendre Québec en 2020-2021 pour un total de 2574,75 heures de bénévolat

Administration  
9.54%

Conseil d'administration  
31.23%

Communications  
7.58%

Programmes et événements spéciaux  
51.64%



des masques de procédure (opaque) sur la communication pour la **communauté** des malentendants sont devenus évidents. Avec plusieurs membres du personnel affectés par une perte auditive, nous avons certainement ressenti l'impact. Si les masques faciaux étaient une exigence évidente en matière de santé et de sécurité, on ne pouvait pas oublier qu'ils créaient un obstacle à l'accessibilité pour les personnes malentendantes. Les masques non transparents empêchaient la compréhension de la parole ou la lecture labiale, ce qui rendait les quelques interactions que les gens avaient chaque jour d'autant plus stressantes et difficiles pour les personnes malentendantes. Nous avons cherché ardemment pour trouver des masques clairs que nous pourrions offrir à la **communauté**, tout en sensibilisant également à l'accessibilité pendant la pandémie. Nos bénévoles dévoués ont aidé à rédiger des communiqués de presse, à commander des masques emballés et même à livrer personnellement des masques aux membres qui étaient confinés à la maison. Avec

leur aide, nous avons pu distribuer plus de 1 500 masques et écrans faciaux transparents sur toute l'île de Montréal et au-delà !

Les bénévoles ont toujours été l'épine dorsale de notre organisation, et bien que nous n'ayons pas été en mesure de communiquer avec des bénévoles à notre bureau comme nous le ferions habituellement, notre **communauté** s'est réunie en cas de besoin d'une manière que nous n'avions jamais vue auparavant. La **compassion** manifestée par les bénévoles en leur temps de détresse en dit long sur ce sur quoi notre **communauté** est bâtie, et grâce à leur dévouement, nous avons pu nous connecter et aider plus de membres de la **communauté** que quiconque aurait pu l'imaginer !

Merci

# Adhésion



# Compassion

L'année 2020 a beaucoup chamboulé notre chemin et nous n'aurions pas pu y parvenir sans l'aide et le soutien de nos membres. Cette dernière année a apporté de nombreuses difficultés, mais elle a également rassemblé notre communauté d'une manière que nous n'avions jamais connue auparavant. Le début de notre période d'adhésion pour 2020 et la sortie du magazine HEARHEAR ont coïncidé, presque exactement, avec les premières semaines de la pandémie, et Entendre Québec en a ressenti les impacts immédiatement. L'émergence de la pandémie a modifié les priorités de nombreuses personnes - en se concentrant sur la santé et la sécurité de base plutôt que sur les activités de loisirs ou le développement personnel. Cela s'est traduit par une baisse de 36% des membres de Entendre Québec pour la session 2020-2021. Plus des trois quarts de nos membres (77%) ont plus de 65 ans, ce qui en fait les plus à risque pendant la pandémie. Il est donc compréhensible que le retour d'un formulaire d'adhésion papier ne figurait pas en tête de leur liste de choses à faire lorsque ils devaient se concentrer sur la manière dont ils pouvaient continuer à répondre à leurs besoins fondamentaux, comme faire leurs courses et recevoir des soins, sans se mettre en danger.

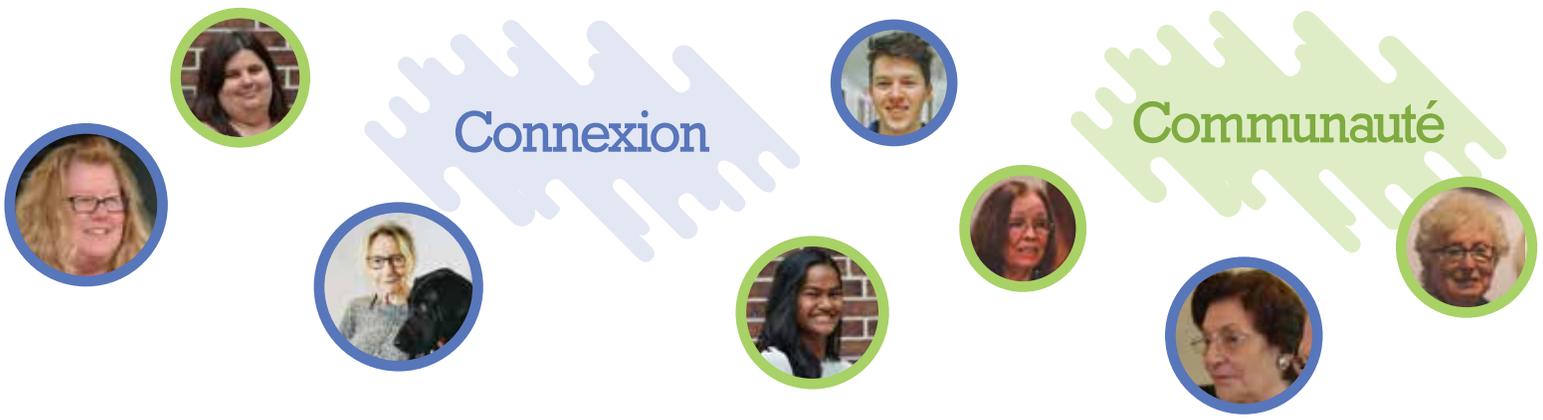
Cette dernière année a également vu une augmentation substantielle du nombre de programmes et de services offerts aux non-membres et à la communauté montréalaise dans son ensemble. Grâce à la compassion et au désir de l'équipe de soutenir sa communauté, des services inspirés de la pandémie, comme un programme de sécurité alimentaire accessible, des bilans de santé mentale et de bien-être et la fourniture d'équipements de protection individuelle accessibles, ont été créés. Ces initiatives ont donné un sentiment de communauté à ceux qui étaient plus isolés et ont veillé à ce que tout le monde ait accès aux produits de première nécessité tels que la nourriture, les informations et les piles pour prothèses auditives.

Bien que le nombre global de nos membres ait diminué temporairement, Entendre Québec a néanmoins gagné de nouveaux membres grâce aux programmes créés pour l'aide aux secours en cas de pandémie, tels que le programme alimentaire communautaire COVID (PACC) et la campagne Claire et Sécuritaire Remarquablement, nous avons pu augmenter de 148% nos nouvelles adhésions des jeunes adultes.

*« Je m'appelle Margaret Wallace. Ma perte auditive dure depuis plus de 40 ans et je suis membre de longue date de CAPA, maintenant Entendre Québec. Le soutien que j'ai reçu au fil des ans a été formidable - les ateliers sur des sujets tels que le traitement de la perte auditive, comment et où se faire tester, et les informations sur les dernières ressources disponibles ont tous été formidables. Où serais-je sans mon téléphone amplifié blanc ?! Ce que j'apprécie le plus, ce sont les cours de lecture labiale qui ont d'excellents professeurs et des camarades de classe perspicaces qui partagent leurs difficultés - et leurs solutions ! Connaître d'autres personnes qui comprennent parfaitement vos frustrations et vos revers, c'est formidable. Pendant la pandémie, le soutien offert a été exceptionnel, de l'épicerie à la livraison, la fourniture d'écrans faciaux transparents, les appels téléphoniques pour rester en contact, et surtout, sachant que Entendre Québec est là pour VOUS. Je suis maintenant une défenderesse enthousiaste ! »*

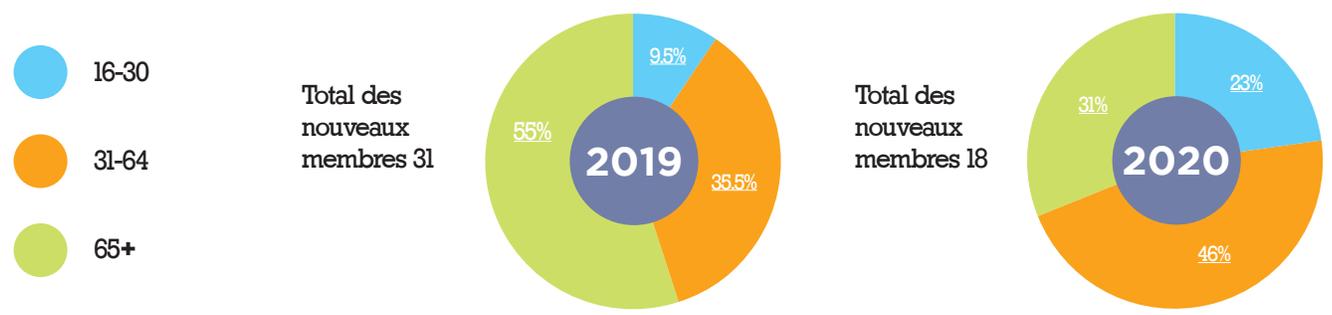


*- Margaret Wallace, membre*



### Nouveaux membres par tranche d'âge 2020-2021

Bien que le nombre total de membres par âge soit resté assez stable, nous avons vu un plus grand pourcentage de nouveaux membres provenant de la jeune génération.

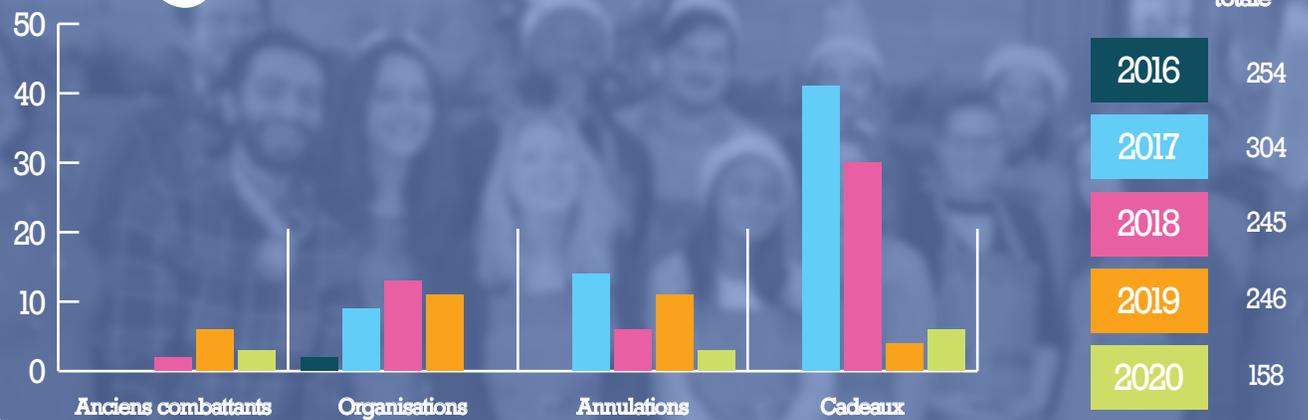


De plus, notre adhésion pour la tranche d'âge 31-64 ans est passée de 35,5% de nos nouveaux membres en 2019 à 46% de nos nouveaux membres en 2020. Un tiers de ces nouveaux membres provenait de recommandations d'amis et un autre tiers d'autres activités, comme les programmes PACC ou Claire et Sécuritaire. Ceci est important car cela démontre que même en période de difficultés intenses, nos membres Entendre Québec peuvent se rassembler pour faire preuve de **compassion** envers les autres et entrer en contact avec de nouvelles personnes pour les joindre à notre **communauté**.

Le processus de planification stratégique a récemment été relancé et nous poursuivons le processus de discussion sur la meilleure façon d'engager toutes les personnes qui accèdent à l'information, au soutien et au réseautage de Entendre Québec - qu'il s'agisse de suiveurs, d'abonnés ou de membres. À mesure que les communautés en ligne deviennent plus fortes et plus accessibles, la signification de l'adhésion devra être examinée à nouveau et redéfinie au cours de notre processus de planification stratégique. À cette fin, nous mettons sur pied un comité de développement des effectifs et nous attendons avec impatience les recherches et les discussions qui auront lieu à la suite des travaux de ce comité.

Notre processus de planification stratégique a également été suspendu, car notre organisation et nos membres ont pris le temps de faire face aux problèmes urgents engendrés par la

### Adhésions spéciales 2020-2021



# Rapport du conseil d'administration

## 2020-2021

Martha Perusse, présidente

Compassion, connexion et communauté



Lorsque nous avons rédigé notre rapport annuel en 2020, nous n'avions aucune idée que la crise de la COVID-19 se prolongerait tout au long de notre exercice. Alors que les principaux effets de la COVID-19 sur la capacité de nos programmes à fonctionner ont été ressentis par nos membres, leurs familles et le personnel, le conseil d'administration n'est pas resté à l'abri des changements liés à la pandémie. Nos réunions mensuelles étaient parfois difficiles, car nous avons réfléchi à notre mission et tracé de nouvelles pistes d'action. En outre, la gestion de la téléconférence a eu ses propres difficultés - en particulier pour ceux d'entre nous avec une perte auditive. Nous avons tous beaucoup appris cette année ! Malgré tout cela, nous devons exprimer notre sincère gratitude à Heidy, au personnel et à nos nombreux bénévoles pour le travail acharné qu'ils ont accompli tout au long de cette période inquiétante et instable.

Pendant la pandémie, il incombait au personnel, appuyé par le conseil, de réfléchir à la manière de répondre aux besoins de nos membres dans les limites de la sécurité et de notre portée. Nous pouvons tous être extrêmement fiers des programmes qui ont assuré un processus sans heurts de livraison des courses pour ceux qui ont du mal à gérer les commandes en ligne ou par téléphone; des programmes qui ont développé de nouvelles façons de maintenir le soutien entre pairs; et des programmes qui ont fourni des articles essentiels tels que des piles pour prothèses auditives et des masques transparents qui permettent l'accessibilité et les échanges.

En tant que conseil d'administration, nous devons commencer notre processus de planification stratégique en 2020, mais cela a été reporté afin que nous puissions nous rencontrer en personne pour ce processus très opportun et important. Au fil des mois, cependant, nous avons réalisé que nous devions aller de l'avant en utilisant la téléconférence, même si cela signifiait que nous pourrions avoir un peu de mal à communiquer. Depuis mai dernier (2021), nous sommes bien

entrés dans ce processus et, avec l'aide de nos deux coachs de Garrow & Evoy, nous suivons un processus de clarté stratégique. C'est une période stimulante mais plutôt exigeante aussi.

Nous avons également pris du temps cette année pour renforcer notre infrastructure. Nous travaillons sur des politiques et des procédures depuis plusieurs années - un processus laborieux et souvent retardé en raison de contraintes de temps. Le rythme du travail changeant en raison de la pandémie, il semblait que le moment était propice pour faire progresser ces besoins. Une fois terminée plus tard cet automne, cette tâche sera un «bon travail bien accompli» et qui nous aidera à nous assurer que notre travail est effectué avec les meilleures pratiques à l'esprit tout en tenant compte de notre culture organisationnelle unique.

La pandémie a été difficile pour tous les organismes sans but lucratif et Entendre Québec n'a pas fait exception. Nous sommes reconnaissants envers ceux qui ont continué à faire un don à notre cause et pour le travail acharné et incessant du personnel et des bénévoles qui ont persévéré dans des conditions difficiles.

Avec l'avancée des programmes de vaccination et une lumière juste visible au loin, nous espérons pouvoir rencontrer à nouveau tous nos membres et bénévoles en personne dans les mois à venir. En attendant, nous devons tous continuer à nous concentrer sur la culture de la **compassion**, de la **connexion** et de la **communauté**. Meilleurs vœux à nous tous !



Assemblée générale annuelle de septembre 2020

# Rapport du directrice générale 2020-2021

Heidy Wager, directrice générale



COMPASSION

Poursuivre nos valeurs fondamentales traditionnelles en période de défis et de crise:  
Compassion, connexion et communauté

Avec fierté, résilience et un peu de tristesse, je dois admettre que ce fut l'une des périodes les plus difficiles et les plus impressionnantes auxquelles Entendre Québec a été confrontée depuis que je suis au sein de l'organisation. Ce qui a été si émouvant cette année, c'est la façon dont nous nous sommes tous réunis pour nous entraider en cas de besoin. Il y a une vérité fondamentale c'est que la générosité nous inspire et nous rallie en tant que communauté.

La compassion dont notre équipe et nos membres ont fait preuve tout au long de la crise de la COVID-19 a été si motivante, et nous sommes fiers d'avoir pu entrer en contact avec nos membres en cette période d'isolement et de plus grand besoin. En plus de maintenir le contact avec les membres, nous nous sommes assurés de fournir à notre communauté réponses à leurs besoins de base et essentiels. Ensemble, nous nous sommes soutenus les uns les autres et avons élevé notre communauté.

Cela, bien sûr, n'a pas été sans défis. Comme tout le monde, nous avons fait face à pas mal d'obstacles cette année: l'isolement social et physique, la perte de la capacité de se rencontrer en personne et de travailler en face à face, et les barrières à l'accessibilité que les masques obligatoires apportaient. Par conséquent, cette année nous a obligé à examiner à l'interne ce que nous faisons, comment nous atteignons nos résultats et comment nous définissons l'adhésion de nos membres.

Cette introspection nous a obligé à faire preuve d'innovation pour surmonter les obstacles et à développer de nouvelles façons de communiquer avec nos membres, partenaires, donateurs et communautés. Notre programme de sécurité alimentaire, nos programmes numériques en ligne, nos visites à la porte et la distribution d'équipements de protection individuelle accessibles sont tous des exemples de nos initiatives innovantes de l'année dernière. En mai 2020, nous savions que les programmes et activités liés à la COVID allaient être une priorité pour le personnel. Grâce

à un financement supplémentaire, nous avons pu embaucher une ressource supplémentaire, à temps plein pour nous aider avec ces programmes.

De plus, nous sommes engagés à trouver des moyens de nouer des liens avec d'autres organisations, entreprises, municipalités, sources médiatiques et partenaires avec lesquels partager nos connaissances et notre expertise - en mettant en commun nos ressources afin que nous puissions tous mieux desservir nos membres et nos quartiers. Avec une conviction inlassable, nous avons sensibilisé à la perte auditive et à nos besoins d'accessibilité correspondants grâce à notre campagne Claire et Sécuritaire.

Cette année a également été une année de transition car nous étions tristes de voir Abby et Annalise partir, mais nous sommes heureux de les voir passer à un avenir plus grand et plus brillant. Nous leur souhaitons bonne chance ! Alors que nous ressentons encore les effets de la pandémie, nous envisageons l'avenir avec enthousiasme alors que nous poursuivons notre processus de planification stratégique. Nous serons ravis de partager les résultats de ce processus avec vous lorsqu'il sera terminé l'année prochaine.



Cette année, plus que jamais, nos bailleurs de fonds et commanditaires se sont vraiment démarqués pour soutenir nos membres, et cela a eu une énorme réaction en chaîne sur nos programmes et services. Nos donateurs veillent à ce que toutes les personnes vivant avec une perte auditive aient l'accessibilité dont elles ont besoin pour se sentir intégrées, valorisées et soutenues dans leur environnement. **Lorsque vous transformez une vie, vous transformez une communauté.**

CONNEXION

COMMUNAUTÉ

La communication a été la force sous-jacente qui nous a maintenus à flot cette année. C'est ce qui a permis à notre communauté de rester connectée malgré la distance physique créée par la pandémie entre les membres. Nous avons mis en œuvre des stratégies de communication fructueuses que nous continuerons d'utiliser à l'avenir pour répondre aux divers besoins et intérêts de notre communauté diversifiée et en pleine croissance.

## Abonnés des réseaux sociaux

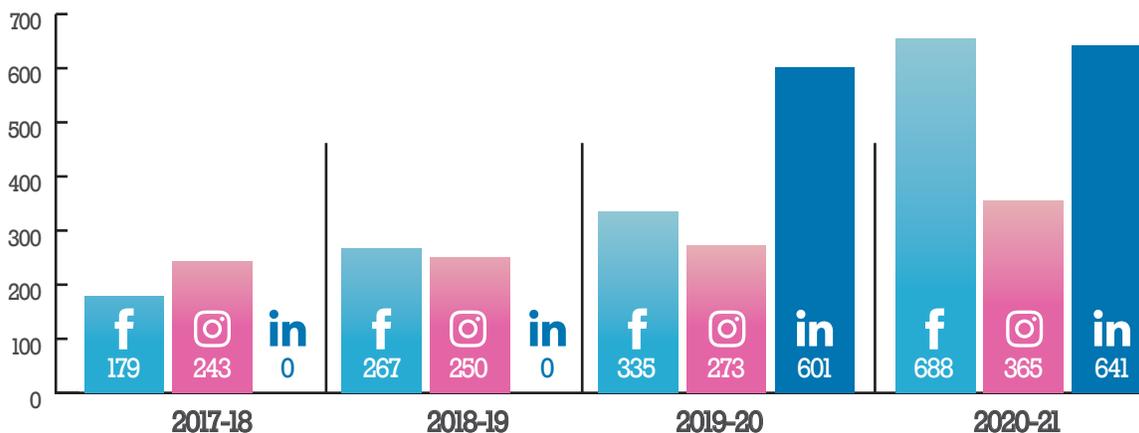
Nos plateformes de médias sociaux sont quelques-unes des nombreuses façons dont nous communiquons avec nos membres, nos professionnels et le grand public. Nous utilisons les médias sociaux pour promouvoir nos programmes et événements, présenter notre magazine semestriel, partager des informations pertinentes sur la perte auditive, mettre en valeur les membres et les bénévoles, collecter des fonds et bien plus encore. Avec la montée des restrictions liées à la COVID-19, les individus se sont tournés vers les médias sociaux à la recherche de connexion, de compassion et d'esprit de communauté. Entendre Québec a ressenti les avantages de ce virage en ligne alors que ses abonnés ont augmenté sur toutes les plateformes cette année. Nous avons plus que doublé le nombre d'abonnés sur notre page Facebook au cours de l'année. Cela peut être attribué à la fois à la présence accrue des gens en ligne pendant la pandémie et au fait que bon nombre de nos nouveaux membres proviennent de groupes démographiques plus jeunes. Nous sommes fiers d'être une source fiable d'informations et de soutien en cette période de crise où les gens sont confrontés ou tentent de surmonter de nouveaux défis.

*« Je souffre de surdité severe depuis mon enfance. Lorsque je suis devenu membre chez Entendre Québec, j'ai découvert les services, les activités et les technologies d'assistance. Cela m'a permis d'apporter des changements significatifs dans ma vie. L'auto-représentation, avec le soutien de Hear Entendre Québec et des audioprothésistes, est essentielle à la participation aux activités. Les histoires que j'ai entendues d'autres personnes malentendantes sont diverses et créatives. L'organisation joue un rôle dans l'éducation des gens sur les dommages insidieux qui peuvent survenir à cause du bruit, du vieillissement et de la maladie »*



- Carole Thorpe, membre

## Répartition des abonnés 2020-2021 par plateforme



Nous croyons que notre programme alimentaire communautaire COVID a séduit le cœur de nos abonnés, en particulier sur notre page Facebook. Nous avons également constaté une augmentation de la portée et de l'engagement au cours des derniers mois, et il convient de noter que cela co incide avec le mois de mai, soit le Mois de la Communication et la Semaine nationale de l'accessibilité. Cette année, comme les années passées, nous avons pu voir une corrélation entre le type de messages que nous avons partagés et la portée et l'engagement de nos abonnés. Pour cette raison, nous continuerons à fournir du contenu qui répond aux intérêts de nos lecteurs et à collecter des données qui nous aident à quantifier l'impact que nous avons.

## Apparitions dans les médias et la presse

Pour une organisation à but non lucratif de niche comme Entendre Québec, les apparitions dans les médias et la presse présentent d'énormes avantages, comme permettre à l'organisation d'atteindre un large public géographique instantanément et plus facilement que de publier sur les plateformes de médias sociaux. Cette année, certains de nos programmes et campagnes ont inspiré de multiples apparitions médiatiques et dans la presse !

Par exemple, notre Campagne Claire et Sécuritaire a gagné en visibilité à la télévision (City News) et à la radio (CJAD 800 AM News-Talk-Radio et CBC RADIO ONE 88),

et notre programme alimentaire communautaire COVID nous a amenés à être diffusés à la fois sur CTV NEWS Stations de télévision MONTRÉAL et GLOBAL MONTRÉAL. Ces apparitions dans les médias ont été importantes, car elles ont sensibilisé aux effets des mesures de sécurité sur l'accessibilité et à notre organisation pour ceux qui n'avaient peut-être jamais entendu parler de nous auparavant. Nous continuerons de cultiver des relations avec ces plateformes médiatiques afin que la population générale du Québec puisse en apprendre davantage sur ce que nous faisons pour la communauté malentendante.

## Comme présenté dans

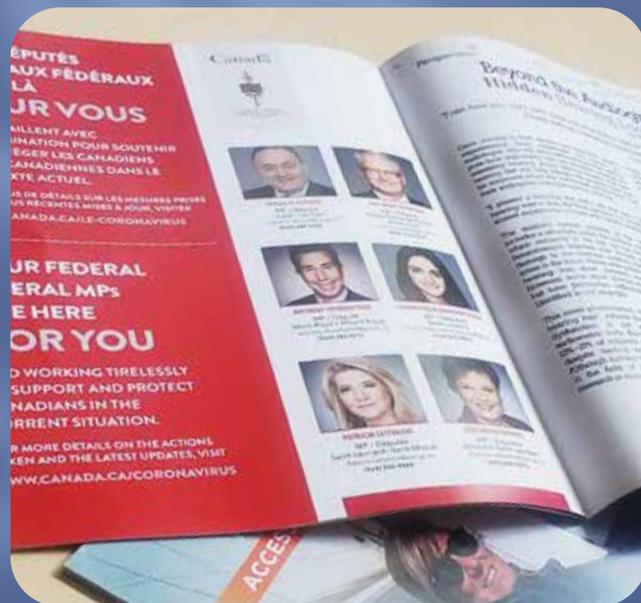


## Annonces du magazine HEARHEAR

Notre magazine semestriel est un élément essentiel de notre identité de marque. Le magazine **HEARHEAR** est non seulement un moyen pour nous de partager de l'information sur la santé auditive, des histoires inspirantes de nos membres et les dernières nouvelles sur les programmes et activités de Entendre Québec, mais c'est aussi un moyen pour nous de toucher de nouveaux publics. Nous envoyons des copies partout au Québec à nos membres, cliniques de santé auditive, organismes, professionnels, universités, résidences pour personnes âgées, et plus encore. Nous faisons également la promotion de notre magazine sur nos plateformes de médias sociaux et partageons chaque numéro sur notre site Web, gratuitement.

Chaque numéro est aussi l'occasion pour nous de gagner des annonceurs et de réduire le coût de publication des magazines. Nous avons fièrement gagné un tout nouvel annonceur pour notre numéro du printemps 2020: l'honorable Marc Garneau, député de Notre-Dame-de-Grâce et de Westmount. Cela nous a conduit plus tard à présenter six députés libéraux fédéraux au printemps 2021. Nous avons également gagné un annonceur important au printemps 2021: l'Office des personnes handicapées du Québec. Nous sommes reconnaissants pour le soutien fidèle des Centres Masliah qui a fait de la publicité avec nous dans chacun de nos numéros au cours des 5

dernières années. Nous apprécions également Le Groupe Forget et Audiologie Centre-Ouest qui ont chacun été présentés dans un numéro au cours de la dernière année. Nous pensons que notre période de publicité du printemps 2021 a connu le plus grand succès à ce jour grâce au travail acharné de notre équipe.



# Renforcer la vitalité grâce au développement des compétences

## Lecture labiale

### Fournir un accès à des leçons de lecture labiale en ligne

Nos cours de lecture labiale sont un élément essentiel de notre organisation depuis plus de 25 ans. La lecture labiale permet aux membres d'acquérir une compétence précieuse pour faire face à une perte auditive. Ces cours donnent également aux membres l'occasion de socialiser avec des personnes qui comprennent ce que c'est que d'avoir une perte auditive. Cela aide à réduire l'isolement social et à créer des liens et un sentiment de **communauté**, tout en leur donnant des moyens de faire face à l'aide de stratégies utiles.

Tristes de ne pas pouvoir diriger ce programme en personne cette année, au cours des mois précédant l'automne, nous avons fait nos recherches et découvert quels cours de lecture labiale en ligne étaient disponibles. Le programme Read our Lips de l'Association des malentendants du Canada s'est démarqué.

À l'automne 2020, nous avons organisé un atelier avec des membres désirant en savoir plus sur ce programme. À la fin

de l'atelier, nous avons donné aux membres un code de réduction de 25% pour le cours. Malheureusement, parmi les personnes qui ont assisté à l'atelier d'introduction, personne ne s'est inscrit au cours. Nous pensons que le moment choisi pour cet atelier n'était pas optimal. De plus, beaucoup de nos membres commençaient à peine à s'habituer à la programmation en ligne, donc l'inscription à un cours virtuel n'était pas pour eux. Nous avons également réalisé qu'un élément très important du cours de lecture labiale manquait à nos membres: les ressources de socialisation et de soutien par les pairs qu'ils reçoivent de notre cours en personne. Nous avons décidé au printemps 2021, pour ce programme, de parrainer des membres pour qu'ils suivent ce cours gratuitement et d'organiser un groupe de participation hebdomadaire pour ces membres afin qu'ils puissent recevoir le soutien supplémentaire des pairs pendant que notre personnel fournissait un soutien technologique individuel. Jusqu'à présent, cela se passe très bien, les participants et les instructeurs se déclarant satisfaits du programme.



## Didacticiels Google Meet et Zoom

### *Fournir aux membres des séances de didacticiel individuelles sur l'utilisation des plates-formes Google Meet et Zoom*

Au printemps et à l'automne 2020, nous savions que nous devions offrir une programmation virtuelle à nos membres afin de rester en contact avec notre communauté et de remplir notre mission. Nous voulions offrir cette programmation virtuelle tout en permettant à nos membres de se sentir soutenus s'ils n'étaient pas familiers avec la technologie. C'est pourquoi nous avons commencé à proposer des didacticiels individuels sur l'utilisation de Google Meet et Zoom.

Nous avons décidé de proposer des tutoriels sur Google Meet notamment puisque nous prévoyions d'exécuter toutes nos activités virtuelles via cette plateforme. À l'époque, Google Meet était la seule plate-forme de visioconférence à offrir un sous-titrage automatique gratuit, garantissant ainsi l'accessibilité de nos activités virtuelles.

La demande pour ces didacticiels était plutôt faible, avec seulement 8 membres ayant demandé ce service. Cependant,

tous ceux qui ont reçu les tutoriels ont fini par participer avec succès à notre programmation virtuelle. D'autres membres étaient suffisamment expérimentés avec leur technologie pour se débrouiller sans les tutoriels. Nous continuons à fournir un soutien technologique afin que ceux qui en ont besoin puissent se connecter avec les autres, rendant leur monde un peu plus accessible.

Chez Entendre Québec, nous estimons qu'une extension de cette activité est nécessaire. Il y a des gens dans la communauté qui n'ont pas accès à la technologie (comme les tablettes) qui nous aident à rester connectés. Si vous avez une perte auditive, il s'agit d'un obstacle supplémentaire qui peut accroître l'isolement social. Nous aimerions développer un programme qui nous permette de fournir cette technologie à nos membres pour les aider à rejoindre nos activités virtuelles. Au cours de l'année à venir, nous investirons du temps dans la recherche de cette possibilité.



## Sensibilisation

### *Sensibilisation accrue grâce à la prise de conscience et à l'éducation à l'accessibilité*

Dans notre programme de sensibilisation, nous avons travaillé avec plus de 12 organisations et tables de quartiers tout en développant simultanément de nouvelles relations avec d'autres organisations et entreprises communautaires. Grâce à ces partenariats et à ces présentations, nous avons sensibilisé les autres à la communauté des personnes atteintes de déficience auditive et à nos besoins uniques - en particulier

notre besoin d'accessibilité. De plus, grâce à ces initiatives, nous avons pu soutenir les environnements d'autres organisations et les programmes de sécurité alimentaire dans d'autres quartiers en apprenant à offrir des services plus accessibles. Ce travail nous a connecté tout en augmentant notre impact et la sensibilisation des gens à la communauté des malentendants.

# Fournir un soutien continu, des références et des informations

## Assistance et références

*Suivi de toute l'assistance, du partage d'informations et des références fournies.*

L'un de nos objectifs pour cette dernière année a été de chiffrer tout le soutien que nous offrons aux membres et aux non-membres. Entendre Québec a toujours été une ressource vers laquelle les personnes malentendantes se tournent pour obtenir du soutien. Nous voulions trouver un moyen clair de suivre les informations que nous recueillons sur les personnes qui se tournent vers nous afin de voir s'il y a des besoins récurrents dans la communauté.

Depuis septembre 2020, nous avons suivi 53 échanges de support. 36 de ces échanges étaient avec des non-membres.

Au cours de l'année à venir, nous utiliserons cette information dans notre processus de planification stratégique. De plus, nous développerons un document sur le parcours de soutien que le personnel et les bénévoles pourront utiliser tout en interagissant avec ceux qui ont besoin d'informations et de soutien. Cela aidera à rationaliser le processus de soutien et de référence, à garantir que les ressources et les informations que nous fournissons sont opportunes et à garantir un suivi approprié pour chacune des personnes qui se tournent vers nous pour obtenir de l'aide.

## Domaines d'impact basés sur notre suivi des demandes d'assistance et de référence

4 personnes ont demandé des références, comme au centre de réadaptation Layton-Lethbridge-Mackay (7%)



39 personnes ont besoin de soutien pour leur perte auditive et / ou des ressources mises à leur disposition pour les aider à gérer leur perte auditive (62%)



10 personnes avaient besoin de séances d'information sur notre adhésion et le processus d'inscription (19%)

5 organisations ont demandé des informations sur les services de sous-titrage disponibles pour les réunions virtuelles et les webinaires



6 personnes voulaient savoir où se procurer des technologies d'assistance



## Réponses à une enquête de rétroaction sur nos appels de connexion

- Qui
- Non
- Peut-être

Les appels de connexion vous ont-ils aidé à vous sentir comme faisant partie d'Entendre Québec et de la communauté des malentendants?

Ces appels vidéo vous ont-ils fourni des outils supplémentaires pour vous aider à gérer votre perte auditive?

### **HEART**Talks

*Offrir aux membres des ateliers accessibles et informatifs*

À l'automne 2020, nous avons organisé notre première série d'ateliers. Cette série de bien-être **HEART**Talk a été mise en marche par les rencontres en personne des participants. Après l'éclatement de la pandémie, ces ateliers sont passés à la sphère virtuelle. Nous avons eu trois **HEART**Talks à l'automne 2021. Nous espérons que ces ateliers fourniraient des informations précieuses à nos membres et que les mesures d'accessibilité sur Google Meet faciliteraient leur participation.

Au total, 23 membres ont assisté aux trois **HEART**Talks. 80% des participants ont déclaré que les mesures d'accessibilité avaient aidé leur participation et 100% ont déclaré que les ateliers étaient informatifs et les avaient aidés à gérer leur perte auditive et leur bien-être.

Nous continuerons à organiser ce genre d'ateliers sous le même thème de bien-être. Nous nous concentrerons sur le recrutement de plus de membres pour participer à ces discussions et soulignerons les mesures d'accessibilité que nous avons mises en place pour ces rencontres.



### **Appels de connexion (pauses café)**

*Fournir un espace pour le soutien par les pairs*

En octobre 2020, nous avons commencé à organiser des chats vidéo bimensuels avec les membres. Il s'agissait d'un projet pilote visant à comprendre si nos membres apprécieraient avoir un espace pour socialiser, apprendre et obtenir le soutien de leurs pairs face à leur perte auditive.

Chaque appel vidéo était centré sur un thème spécifique tout en mettant en place des questions ouvertes sur lesquelles les membres discutaient et apprenaient les uns des autres.

À l'automne, 11 membres se sont inscrits à cette activité avec une participation moyenne de sept à huit membres par appel. La rétroaction positive a été écrasante. Les membres ont hâte de socialiser et d'avoir la chance de rencontrer des personnes confrontées à des défis similaires.

Nous aimerions continuer ces «pauses café» et les élargir pour qu'elles soient plus inclusives pour un plus grand nombre de personnes malentendantes. Nous aimerions également faire ces appels chaque semaine. Nous ajouterons également un appel mensuel «Cocktails» qui aura lieu le soir afin que nous ayons une activité qui inclut les membres jeunes adultes et nos membres qui travaillent pendant la journée.

# Programmes de réponse COVID

## Programme alimentaire communautaire COVID (PACC)

*Fournir des services essentiels sécuritaires et accessibles aux membres vulnérables de la communauté pendant la pandémie*

Un besoin qui s'est manifesté au cours des premières semaines de la pandémie concernait les membres et les personnes vulnérables de la **communauté** qui avaient besoin d'un accès sécuritaire à l'épicerie. Il existait des programmes de livraison de produits d'épicerie, mais bon nombre d'entre eux ne considéraient pas toutes les différentes façons d'être accessibles, comme l'intégration de formulaires de commande en ligne, de services ATS, de services de texte et de lignes téléphoniques. Ainsi, nous nous sommes associés à deux groupes communautaires et entreprises de l'Ouest-de-l'Île; Métro Beaconsfield et Maxi & Cie Pointe Claire. Ces partenariats ont duré au plus fort de la première vague de la pandémie, d'avril à septembre 2020. La collaboration avec ces grandes chaînes d'épicerie a permis à Entendre Québec de mettre en valeur l'accessibilité de manière plus large que jamais. Notre programme alimentaire

communautaire était le seul programme d'épicerie rendu accessible aux personnes handicapées, en particulier les personnes ayant une déficience auditive. Chaque personne prenant des commandes téléphoniques a été sensibilisée aux stratégies de communication nécessaires pour parler à une personne malentendante. Nous avons également rendu notre programme accessible via notre formulaire de commande en ligne. Ceux qui ne pouvaient pas utiliser le téléphone ou qui préféraient ne pas le faire ont pu soumettre leurs commandes en ligne. Nous espérons que l'implication de ces grandes chaînes alimentaires avec ces mesures d'accessibilité les aidera à adapter leurs outils à l'avenir pour ainsi rendre les achats d'épicerie accessibles aux personnes handicapées à long terme, plutôt qu'une mesure temporaire en temps de pandémie.

Au cours des mois où nous avons lancé ce programme, nous avons servi **125 clients différents**. Parmi ces clients,



69% étaient des seniors



18% étaient immunodéprimés



17% étaient handicapés



À l'aide de nos formulaires, nous avons exécuté et livré un total de 710 commandes de Métro Beaconsfield et 14 commandes de Maxi & Cie



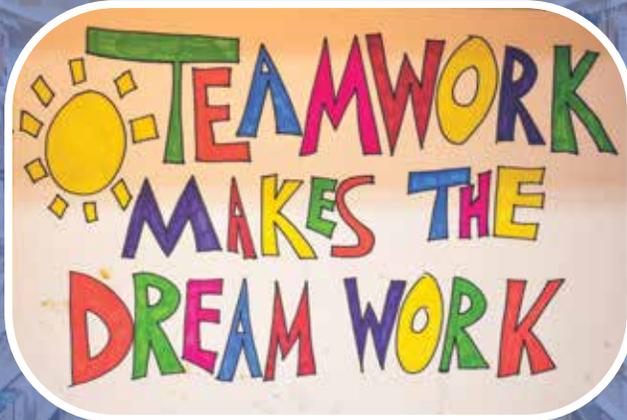
À l'aide de nos formulaires, nous avons exécuté et livré un total de 710 commandes de Métro Beaconsfield et 14 commandes de Maxi & Cie

Plus de 100 bénévoles ont participé à la mise en œuvre de ce programme alimentaire. C'était inspirant de voir le grand nombre de personnes qui voulaient participer au service de notre communauté. Nous avons également vu cela comme une occasion d'éduquer chaque bénévole au sujet des besoins de la communauté des personnes malentendantes.

Le travail que nous avons effectué dans le cadre de ce programme ne s'est pas arrêté à l'épicerie. Avec le soutien de généreux bénévoles et donateurs, nous avons pu faire don de deux congélateurs de taille industrielle à deux groupes communautaires locaux: le Dawson's Boys and Girls Club (un

centre pour les jeunes) et Résilience Montréal (un refuge pour sans-abri).

Nous avons également participé au défi des 100 dons. Nous avons fait cela chaque semaine en collectant des dons d'articles essentiels tels que des chaussettes, des couvertures et des chandails ainsi que des produits alimentaires tels que du chili, des sandwiches et des desserts pour 100 personnes. Nous avons fait don de tout ce que nous avons recueilli à Résilience Montréal. Ces défis ont permis à nos membres de prendre des actions concrètes, à une époque où il était facile de se sentir désespéré et découragé, face à la façon dont ils pouvaient aider. Cela a donné à nos membres l'occasion de contribuer à leurs communautés en toute sécurité. Leur générosité et leur compassion nous ont rapprochés.



# Programmes de réponse COVID

## Vérifications de santé mentale et visites à la porte

Assurer l'accès aux ressources nécessaires et montrer un soutien continu pendant les périodes d'incertitude

En avril 2020, nous avons commencé des contrôles de santé mentale via des appels téléphoniques et des visites à la porte. Nous avons eu deux séries de ces contrôles, la deuxième ayant eu lieu en mai et juin. Nos bénévoles ont donné de leur temps au téléphone et en personne. Des bénévoles ont appelé des membres de partout sur l'île et ont visité physiquement des régions de l'Ouest-de-l'Île pour voir comment les gens allaient et pour savoir s'ils avaient besoin d'accéder à des services. Avec ces appels et ces visites, nous voulions apporter notre soutien tout en ayant une compréhension globale des besoins de nos membres pendant la pandémie. Le résultat de ces appels nous a amenés à fournir à nos membres les ressources dont ils avaient besoin, comme des piles pour prothèses auditives et des produits d'épicerie, et bien plus.

Au total, 336 appels ont été effectués. Lors d'un sondage auprès des membres en mai, bon nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient accès aux services dont ils avaient besoin dans leur communauté. Il y avait également un pourcentage élevé de répondants (77,8%) qui estimaient que leur perte auditive n'affectait pas leur capacité à recevoir des informations ou des ressources importantes. Seulement 18% ont indiqué ne pas avoir accès aux ressources pour aider leur perte auditive. Nous sommes heureux que les gens aient accès aux services nécessaires, et nous sommes fiers d'avoir pu aider dans les cas où ils ne l'avaient que partiellement. Ces bilans de santé mentale ont été un bon moyen de montrer à nos membres notre soutien continu même en des temps nouveaux et incertains, et ils ont fourni des informations précieuses sur la meilleure façon de servir notre communauté.

### Réponses à nos enquêtes lors des bilans de santé mentale

● Qui ● Non ● N/A

Avez-vous pu accéder à des ressources pour répondre à vos besoins en matière de perte auditive (assistance technique ou santé auditive)?

Pensez-vous que votre perte auditive a affecté votre capacité à accéder aux informations ou aux ressources nécessaires pour protéger votre santé et celle des autres?

« Voici ma contribution sous forme de poésie:

*Je suis tombé dans le désespoir  
Quand j'ai eu Ménières pour la première fois  
Mais les gens merveilleux de CHIP  
M'ont aidé à reprendre mon zip  
Maintenant le nom a changé  
Mais les gens sont les mêmes  
Donner de l'amitié et de l'espoir  
Alors je ne me sens plus comme une poire  
Bannir mes peurs  
Et rechauffer mon coeur ! »*

- Diana Wood, membre



Équipe de visite à la porte

## Campagne Claire et Sécuritaire

### Fournir aux gens des équipements de protection individuelle accessibles (EPI)

Dans les premiers mois de la pandémie, l'utilisation de masques en tissu et en papier est devenue de plus en plus répandue, devenant finalement obligatoire en juin 2020. Comme beaucoup le savent et l'ont expérimenté, les masques opaques entravent notre capacité à lire sur les lèvres et à utiliser les stratégies de communication qui sont si précieuses pour la communauté des personnes malentendantes.

En mai 2020, nous avons reçu un généreux don de John Ferguson, l'un de nos bénévoles. Son don de 150 écrans faciaux transparents a aidé à fournir à nos membres et aux personnes de la communauté un moyen plus accessible de communiquer dans des situations d'écoute difficiles. Ces écrans faciaux ont tous été distribués dans les 48 heures suivant leur réception. Voyant qu'il s'agissait d'un besoin croissant, nous avons lancé la campagne Claire et Sécuritaire lors de la Semaine nationale de sensibilisation à l'accessibilité en juin.

L'objectif principal de la campagne était d'améliorer l'accessibilité pour les personnes atteintes de perte auditive et de sensibiliser aux obstacles à l'accessibilité que posent les masques. Au cours des premières étapes de cette campagne, nous avons collecté des fonds pour acheter des masques et des écrans faciaux accessibles. Nous nous sommes également fixé comme priorité de faire connaître les limites des masques non transparents. Nous l'avons fait en contactant des sources médiatiques et en envoyant des lettres aux représentants du gouvernement.



**« Nous sommes très reconnaissants pour les écrans faciaux ! Notre fils est malentendant et nous n'avons pas réalisé à quel point il regarde nos bouches et lit sur nos lèvres quand ont l'adresse. Les masques en tissu étouffent nos paroles et l'empêchent d'entendre. Non seulement les écrans faciaux fourniront une protection, mais ils permettront une meilleure transmission du son et il pourra toujours lire nos lèvres! Merci !!! »**

**- Rina Hampartsoumian, cliente de la campagne Claire et Sécuritaire.**

Nous avons beaucoup de succès avec les médias. Nous avons été interviewés au sujet de la campagne par de nombreux radiodiffuseurs, notamment CBC, CJAD et Literacy Québec. De plus, Katrina Taronde, secrétaire du Conseil, a écrit à la mairesse de Montréal, Valérie Laplante, décrivant les besoins et défendant les droits des personnes touchées par la perte auditive pendant la pandémie en cours.

En juillet, 42 écrans faciaux clairs supplémentaires et 216 masques faciaux clairs ont été distribués. En août, 1 008 masques supplémentaires avaient été distribués. La forte demande était due à l'année scolaire en cours. À la fin de 2020, nous avons distribué un peu moins de 1500 unités d'EPI accessibles. En janvier 2021, nous avons été ravis d'être contactés par la Dre Paige MacDougall, directrice de la recherche à l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité (ICDR), avec une offre de fonds pour soutenir notre initiative. Cela nous a beaucoup aidé en nous permettant de poursuivre et d'élargir notre campagne Claire et Sécuritaire, et nous en sommes extrêmement reconnaissants.

Nous continuerons de distribuer ces options d'EPI accessibles dans un avenir proche. Nous diversifions les produits que nous proposons et soulignerons l'importance de ces mesures d'accessibilité au cours de l'année à venir.

# Rapport financier

## Revenu

L'année 2020-2021 a été pleine de défis et de réussites très importants. Malgré la pandémie, nous avons travaillé très fort pour obtenir une autre année fructueuse en ce qui concerne nos finances. Nous avons terminé l'année avec un excédent de plus de 30 000 \$, qui comprend des ajouts à nos fonds affectés, tels que notre fond de relocalisation différée et la bourse d'études Bonnycastle. Nous avons pu trouver de nouvelles sources de financement et augmenter considérablement nos dons avec de nombreux nouveaux donateurs individuels.

Notre bilan est sain et nous permet de fonctionner de manière durable pour les prochaines années et pour continuer à aider notre communauté dans l'avenir. Ce qui suit est un résumé de nos chiffres.

Nos revenus ont augmenté en 2020-2021 de plus de 15% ou 36 000 \$, en grande partie grâce à l'augmentation des sources de financement et des dons

- Notre subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux a été augmentée de 23 000 \$. Notre subvention actuelle sera augmentée chaque année de 10 000 \$, et de plus, nous avons reçu 15 000 \$ supplémentaires pour les programmes d'intervention COVID-19 que nous avons offerts.
- Nos dons ont doublé, passant de 24 000 \$ dollars en 2019-2020 à plus de 47 000 \$ dollars en 2020-2021. La majorité des dons étaient constitués de donateurs individuels des programmes de réponse COVID-19, tels que le programme de sécurité alimentaire, les visites à la porte et les campagnes Claire et Sécuritaire.
- Nous avons également reçu de nouvelles subventions pour nous aider dans notre processus de planification stratégique.



- Bourse - Agence de la Santé (MSSS)
- Des dons
- Emploi Québec
- Fonds d'urgence
- Subvention - Emplois d'été Canada (Service Canada)
- McConnell Innoweave - Plan stratégique



- Salaires et avantages sociaux
- Collecte de fonds
- Éducation - Programmes de réadaptation
- Assemblée générale annuelle
- Autre (Centre de ressources, frais de port, assurance, impression, bureau, honoraires professionnels, frais bancaires, amortissement et cotisations)

## Dépenses

Nos dépenses au cours de la dernière année étaient principalement attribuables aux programmes et aux services. Bien que nous n'ayons pas offert nos programmes traditionnels, nous avons offert des services qui ont eu un impact direct sur nos membres et notre communauté pendant la pandémie.

- Nos programmes d'intervention COVID-19 comprenaient notre programme alimentaire communautaire, des visites à la porte, des bilans de santé mentale et notre campagne Claire et Sécuritaire. Nos dépenses de programme ont plus que doublé et un soutien supplémentaire en personnel a été assuré.
- Nous avons investi dans le coaching et la formation de nos ressources humaines, en travaillant avec un consultant pour soutenir et aider à renforcer notre conseil d'administration et notre personnel.
- Nous avons également investi dans notre capacité technologique afin de nous permettre de travailler à distance et numériquement. Nous avons amélioré et acheté du matériel indispensable.
- De plus, nous avons investi dans nos outils d'accessibilité avec l'achat de nouveaux systèmes de sonorisation qui seront utilisés pour nos cours et pour les grands événements.
- Bien que nous ayons constaté des économies importantes dans les dépenses liées à la collecte de fonds, cela est principalement dû au manque d'événements en personne. Les autres lignes du rapport vérifié sont restées inchangées ou avec des changements non significatifs par rapport à l'année précédente.

Par conséquent, nous avons pu clôturer l'année avec un excédent important de 34 000 \$. Nous continuons de maintenir des réserves soumises à des restrictions pour éventualités, et ils ont tous augmenté cette année pour atteindre

plus de 30 000 \$. Ces réserves restreintes comprennent les fonds tels que *le fonds de relocalisation et la bourse d'études Bonnycastle, qui ont reçu plus de 3 500 \$ en dons*. Notez que certains fonds reçus cette année ne seront pas récurrents, car ils étaient basés sur les circonstances particulières de la pandémie.

Il faut mentionner que nous ne prévoyons pas que ces augmentations de dons et une partie de la subvention du MSSS seront maintenues à l'avenir car ces fonds étaient basés sur les circonstances particulières de cette dernière année.

Le comité des finances rencontre régulièrement la directrice générale pour aider, soutenir et examiner les états financiers et en faire rapport au conseil d'administration. L'année dernière, le comité a identifié et priorisé la création de politiques financières. Nous avons réussi à approuver une version provisoire de ces politiques. Nous nous concentrerons sur l'achèvement de ce travail et la création des procédures et des manuels opérationnels avec l'aide d'un consultant professionnel au cours de l'année à venir. Il s'agit d'une priorité qui créera encore plus de sécurité pour la relève et facilitera la transition des nouveaux employés et des membres du conseil.

Nous tenons à remercier tous nos sympathisants pour leur générosité constante, car cela nous permet de continuer à fournir des services à nos membres et à la communauté. Dans l'ensemble, nous avons connu une autre année positive malgré les nombreux défis auxquels nous avons été confrontés. La clé est de faire en sorte que nos opérations se développent de la manière la plus sûre et la plus durable afin que nous puissions atteindre plus de personnes touchées par une perte auditive et avoir un impact positif sur leur vie. Merci d'être avec nous à chaque étape !

# Collecte de fonds

**Une année de résilience et de résultats qui comptent les donateurs ont amassé plus de 33 000 \$ cette année !**

En raison de la pandémie, cette année a été très difficile pour de nombreuses organisations à but non lucratif, en particulier en termes de collecte de fonds. Entendre Québec a fait preuve de beaucoup de résilience et d'innovation au cours de la dernière année pour atteindre et même dépasser nos objectifs. Cela n'inclut pas le financement supplémentaire que nous avons reçu du MSSS ou le maintien des subventions actuelles que nous demandons et recevons annuellement.



- Programmes et services d'intervention COVID
- Accessibilité
- Le plus grand besoin
- La bourse d'études Bonnycastle
- Déménagement



Comédie pour une cause : Accessibilité pour tous partie 2

À l'aube de cette année, notre objectif était de renforcer les capacités et d'accroître notre base de donateurs individuels. Nous nous sommes fixé comme objectif d'atteindre 40 donateurs mensuels pour notre 40e anniversaire. Comme vous le savez, ce n'est pas ce sur quoi nous avons fini par nous concentrer. Nous avons dû nous adapter rapidement aux défis posés par la pandémie. Cependant, nous nous sommes concentrés sur la construction de notre base de donateurs individuels et cela a été extrêmement réussi - produisant des résultats étonnants.

## • **Donateurs individuels**

- Nous avons eu un total de **373 donateurs** cette année. Il s'agit d'une augmentation de **249 %**, à comparer avec 150 donateurs en 2019
- Il y avait **300 nouveaux donateurs**
- Parmi ces nouveaux donateurs, **51 ont fait des dons** au moins deux fois en 2020
- **Plus de 50% de tous les dons reçus l'année dernière ont été attribués aux programmes mis sur pied en réponse à la crise du COVID**
  - Le programme alimentaire communautaire COVID (PACC) et la campagne Giving Tuesday Now qui ont eu lieu au mois de mai (le Mois de la Communication), et ils ont tous deux généré des dons importants.
  - Les dons individuels de personnes qui ont utilisé nos programmes ont rapporté plus de **7000 \$** (y compris de Gregory Kelly et du Fonds RBC)
  - **850 \$** ont été donnés pour acheter et donner des réfrigérateurs à d'autres organismes communautaires

## • **La campagne Claire et Sécuritaire a recueilli plus de 11 000 \$ en don**

- Ce programme a été lancé pendant la semaine nationale; AccessAbility 2020 et c'est traduit par une vaste campagne de sensibilisation à travers plusieurs sources médiatiques.
- Des dons ont été reçus de particuliers, d'entreprises et de membres du personnel des écoles qui ont reçu un équipement de protection individuelle accessible
- Nous avons également reçu des subventions spéciales qui ont soutenu ce fonds, comme par exemple de l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité (ICRFS).

## • **La campagne Entendre pour les Fêtes a permis de recueillir plus de 28% de tous les dons reçus cette année !**

En raison de la pandémie, nous n'avons pas pu organiser nos événements réguliers ou tenir nos activités habituelles de collecte de fonds. Entendre pour les Fêtes était notre plus grande campagne de communication axée sur toutes les plateformes numériques, et elle a été soutenue par la participation des membres de notre conseil d'administration.

- Notre plus grande campagne de fin d'année à ce jour !
- Nous avons amassé plus de **9 626 \$** pour notre fonds d'accessibilité.
  - Incluant les dons du Giving Tuesday et Thankful Thursday

- Le Calendrier de l'Avent de l'Espoir a généré de nombreux dons et les membres du conseil d'administration Dale Webber et Katrina Tarondo ont déployé des efforts incroyables pour y parvenir
  - Notre sollicitation de fin d'année a été couronnée de succès et a présenté le témoignage inspirant de l'un de nos membres
  - Nous avons reçu notre tout premier don paritaire des Centres Masliah, ce qui nous a rapporté **2000 \$** supplémentaires
  - D'autres partenaires, dont Oreille Bionique, ont également contribué de manière significative à la campagne Entendre pour les Fêtes
- **Les résultats d'autres campagnes telles que notre demande annuelle auprès des députés ont permis d'obtenir un total de 3600 \$**

## • Annual Appeals

Notre appel annuel pour le printemps 2020 a été reçu juste au moment où la pandémie a été déclarée et, naturellement, n'a pas eu les résultats habituels. Le deuxième appel annuel à l'automne 2020 a été beaucoup plus fructueux. Au cours des dernières années, nous avons donné à nos donateurs le droit de choisir comment ils aimeraient avoir leur impact en choisissant de faire un don à l'un des fonds suivants.

- Accessibilité
- Plus grand besoin
- Fonds de réinstallation
- Fonds de la bourse d'études Bonnycastle
- Prévention



*Entendre pour les Fêtes*

Grâce à vos dons, nous avons pu:



Consacrer plus de **2 574,75** heures de bénévolat grâce à l'implication de plus de **175** bénévoles



Distribuer plus de **1500** masques transparents



Distribuer plus de **500** écrans faciaux transparents



Livrer plus de **700** commandes d'épicerie aux personnes handicapées et à nos citoyens les plus vulnérables



Fournir **2** réfrigérateurs pour d'autres organismes communautaires offrant des programmes d'épicerie

Vous avez rendu nos **communautés** encore plus accessibles pour que chacun puisse se sentir inclus. Vos dons rétablissent l'indépendance et suppriment les barrières pour les personnes vivant avec une perte auditive. L'accessibilité est la clé de l'indépendance et du sentiment d'être inclus dans notre société. **Merci à tous ceux qui ont soutenu notre mission en apportant des contributions compatissantes qui ont eu un impact et ont connecté notre communauté.** Nous n'aurions jamais pu rêver du niveau de générosité et de gentillesse dont vous avez fait preuve. Nous sommes chanceux de vous voir soutenir les membres de notre **communauté.**

# Bailleurs de fonds, partenaires et commanditaires

## Une immense gratitude pour le soutien de tous

Renforcer les relations avec nos partenaires existants et développer des relations avec de nouveaux partenaires était extrêmement important pour nous cette année. Cela est particulièrement vrai pour les professionnels de la santé auditive qui nous soutiennent en faisant de la publicité, en faisant des dons à nos campagnes et en parrainant des événements.

Nos partenaires de longue date sont le Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay (anciennement le Centre de réadaptation MAB-Mackay) et l'Association des malentendants canadiens. Nous célébrons plus de 30 ans de partenariats incroyables avec eux deux.

Nous continuons de construire et de développer des partenariats locaux avec des établissements d'enseignement, d'autres organisations à but non lucratif, des résidences et d'autres établissements de la ville.

### Nos bailleurs de fonds

Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité  
Emplois d'été au Canada  
Emploi Québec  
Ministère de la Santé et des Services Sociaux

### Nos commanditaires

Euro Marché Sources  
Jgraphx  
Maxi Dorval  
Métro Beaconsfield

### Fondations

Fondation Anita Bernstein  
Fondation Benefaction  
Fondation Innoweave McConnell  
La Fondation Place Coco

### Nos annonceurs

Alexandra Mendès  
Anthony Housefather  
Audiologie Centre Ouest  
Les Centres Maslah

Emmanuella Lambropoulos  
Fayçal El-Khoury  
Groupe Forget, Audioprothésistes  
Gouvernement du Canada

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)  
La Groupe Forget  
Marc Garneau  
Patricia Lattanzio

## Janvier - Décembre 2020 Donateurs

Stephanie Vanden Abeelec, Maureen Adelman, Coralyn Ahmoy, Thomas G Aiken, vita Aleksandrova, Peter Allan, Ruth Allardyce, Claudette Aloysius, Mona Alper, Jacqueline Alvarado, Phyllis Amber, Shirley Anderson, Julie Angell-Nadeau, Lucy Anglin, Mekideche Anne-Noelle, Maureen Antoniuk, Haruniya Ariyarah, Johanne Armstrong, Leiba Aronoff, Deborah Arsenaault, Tasnim Asgar, Magdi Assaad, Gillian Axten, Samir Badran, Cristina Bambace, Sandy Barber, Brenda Annick Barbery, Harald Barfod, Anne Barkman, May Barnett, Cynthia Barrington-Stonehouse, Carol Barwick, Eva Basch, Adam Basch-Tetreault, Dodie Bates, Dorothy Begin, Maria Benavides, Ralph Berg, Vera Bird, Gail Bithell, Edith Béliveau, Valerie Bohbot, Dale Bonnycastle, Michael Bonnycastle, Jacques Boucher, Lyna Boushel, Aimee Jill Bradley, Duncan Brown, Harold Brownstein, Liliane Brunetti, Linda Burdman, Jessy Burdman-Villa, Nora Burnier, Kathryn Byrne, Stefan Calderon, Laura Calver, Ronit Cantor, Shushana Caplan, Rosana Caplan, Leonilda Capuano, Ruby Carter, Sandra Cassell, Ursula Kodlinsky Chan, Juan Percy Garcia Chavez, Yi Nina Chen, Ravindra Chhabra, Ray Chiarella, Carol Chopra, Elisabeth Christe, Michael Chrumka, Susanna Cirillo, Montessori Pointe Claire, Aimé Cloutier, La Fondation Place Coco, Phoebe Comeau, Eileen Connor, Stacy Corbin, Effie Cordeiro, Tony Correia, Marilyn Green Crestohl, Susan Cruickshank, Clara Dabaghi, Naty Dacosta, Rafeef Dejadi, Brian Darling, Jon Davine, Lucia Davis, Debra Dennis, Anne Marie Deschenes, André Desforges, Rachel Desjourdy, Diane Desmarais,

Eleanor Diamond, Rym Dinedane, Claire Dingle, Dimitra Diplarakos, Liam Dixon, Bernard Donato, Sandra Dookie, Anne Doucet, Robina Doyle, Jean-Baptiste Dromer, Michelle Drouin, Cindy Dubrovsky, Victoria Duckworth, Sylvie Dumoulin, James Dutton, Christina Duvander, Elie Elias, David Estok, Francesco Famularo, Mike Fantauzzi, Ashanta Farrington, Jonathan Faust, John Ferguson, William Finkelstein, Audrey Finkelstein, Stephanie Finkelstein, Debra Fisher, Karen Flooks, Denise Fortier, Ginette Fougere, Benefaction Foundation, Sophie Fournier, Heather Fox, Jody Frei, Nadia Furtado, Mary Jane Gallagher, Luce Gauthier, David Gencher, Ahmet Gurhan Genel, Cyndi Gerlach, Carol Gilbert, Jessica Glazer, Natasha Glazer, Karin Godin, Alvin Goldman, Dorothy Pocock Goldman, Pam Goldsmith, Mary Ellen Goodfellow, Tracey Green, Tatiana Griscenco, Caroline Groulx, Suzanne Guerin, Maria Guillen, John Gupta, Katherine Haentjens, Rina Hampartsoumian, Kathleen Hardiman, Richard Harris, Zachary Hazan, Sylvia Held, Barbara Hermon, Christina Herrera, Eva Maria Hofmann, Kim Holdbrook, Olga Horge, Jenna Hotton, Donna Houseman, Helen Houston, Ann-Louise Howard, Priscilla Hu, Kathleen Hugessen, Francis Hughes, Claire Huot, Kelly Hutchings, Angela-Ruth Idelson, Paul Michael Financial Services Inc, Erica Jaarsma, Peter Janicjevic, Nadia Jasmin, Jill Johnson, Kelly Johnson, Michelle Jones, Margaret Jones, Eli Jovani, Geraldine St Jules, Farokh Kapadia, Vanda Kayser, Fred Kayser, Elizabeth Kelly, Irina Kim, Carmen King, Rebekah Kiraly, Kathryn Kirk, Allen Kluender, Roberta

# Compassion, Connexion et Communauté

*« Lors de la pandémie COVID-19, la Table de Quartier Sud de l'Ouest-de-l'Île a favorisé les collaborations et l'émergence et le soutien de nouvelles initiatives innovantes. Nous avons été très reconnaissants de voir des organisations comme Entendre Québec assumer de nouveaux rôles pour répondre aux besoins de la communauté de l'Ouest-de-l'Île. En tant qu'acteur clé du programme communautaire alimentaire, Entendre Québec a fait une grande différence dans la réduction de l'insécurité alimentaire des personnes isolées de notre communauté. Nous les remercions d'avoir fait cette différence remarquable »*

*- Camille Rivet, associée*

## Nos partenaires

Audition Québec  
De meilleures solutions auditives  
La Société canadienne de l'ouïe  
L'Association des malentendants canadiens  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal  
Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay  
Conseil communautaire de NDG  
Tableau des aînés de NDG  
Table Concertation Jeunesse  
Table de Quartier Sud de l'Ouest-de-l'Île (TQSOI)  
Réseau de l'Ouest-de-l'Île  
Parrainage Civique de la Banlieu Ouest (PCBO)

## Nos partenaires éducatifs institutionnels

Service d'aide à l'intégration des étudiants handicapés de l'Université Concordia  
Collège Dawson - Programmes de services sociaux et CRLIT  
Activer Montréal (Concordia)  
Garderie Maisonneuve  
Montessori Pointe Claire  
Service d'aide à l'intégration des étudiants handicapés de l'Université McGill  
Université de Montréal - École d'orthophonie et d'audiologie  
Programme de Techniques d'éducation spécialisée du Collège Vanier

# Merci !

Konen, Kristen Kovac, Betsy Kremmel, Nicole Lacombe, Sara Lakhdar, Daphne Larose, Dany Lasablonniere, Nelfa Golez Lasalle, Paul LeBlanc, Rosalyne Leddy, Louise Ledoux-Hanlon, Elizabeth Lefebvre, Margo Legault, Laurie Leibov, Rita Lessard, Ruth Levitsky, Merle Lewis, Sheila Lindsay, Danielle Linnen, Naomi Litvack, Nancy LLOYD, Karen Losinger, Gurit Lotan, Caroline Love, Natasha Luttrell, Elvira Lynch, Natasha Macalanda, Ian Mackenzie, Marilyn MacLean, Mary Maguire, Garderie Maisonneuve, Souhair Malek, Pina Mancuso, Wine Mansfield, Katrina Marinopoulos, Daniel Marionn, Ian Mark, Lynne Marler, Aimé Masliah, Leokadia Matura, Lia Mavroudias, Sabrina Mazza, Janet McConnell, Louise McGilvray, Ian McGregor, Barbara McKee, Catherine McMaster, Cathy McPhail, Maite Medalla, Dr. Larry Medwetsky, Carlota Meerovitch, Cindy Mendes, Brittany Mendes, Susan Merrifield, Sandra Miller-Sanchez, Yvonne Millington, Laurie Mitchell, Carole Montpetit, Allan Moore, Priscila Mori, France Morin, Roslyn Muer, Kitty Mullin, Claudia Murayama, Marie Murphy, Gordon Murray, Sherry Myers, Stephen Myers, Roxana Niculaita, Marjorie Niven, Carol Norman, William Novick, Raluca Oanea, Henry Olders, Susan Orr-Mongeau, Alexandra Ostapovitch, Joyce Ostroff, Julio Otey, Sandra Paikowsky, Evangelia Papaconstantinou, Anne-Marie Parent, Marek Parnell, John Parodo, Katarina Patel, Thea Pawlikowska, Jill Perrott, Laurel Annette Perry, Martha Perusse, Tirza Petersen, Christine Philp, Louise Pinault, Lydia Pinkas, Sam Pokocky, Leona Polger, Alex Polidoro, Edna Poole, Cindy Potechin, Catherine Prokosh,

Luba Pukas, Kit Racette, Sandra Rafman, Robert Rafuse, Amira Rahman, Sebastian Ramos-Currah, Kia Rashidan, Skye Rawlings, Louise Rayment, Melissa Renaud, Anna Renton, Lisa Reonagro, Toni Rikley, Gundie Robertson, Ann Robinson, Ardyth Robinson, Irene Rock, Anthony Rock, Laura Ross, Fiona Rowlands, Melissa Ruiter, Antoinette Salibe, C Samuel, Marie-Josée Saucier, Pierre Sauve, Jen Scheffel, Monika Schmitz, Judith Wendy Scott, Vanessa Séfriu, Toby Shulman, Peter Simpson, Laura Skrupskas, Joan Smart, Sharon Smith, Michael Smith, Cindy Smith-Cohen, Leandro de Sousa, Evelyn Stafford, Jill Stafiej, Ingrid Stefancic, Tori Stein, Renée St-Pierre, Julie St-Pierre, Holly Strohl, Roslyn Stroll, Sarin Suon, Adina Superstein, Nechama Surik, Katrina Taronde, Maggi Tebechrani, Emma Tedone, Linda Theriault, Carole Thorpe, Chantale Tremblay, Sylvie Trottier, José-Renée Trudeau, Manon Trudel, Carole Anne Thorpe Trust, Maria Sheila Valenzona, Giulia Vani, Matt Del Vecchio, Caroline Venor, Marla Vicente, Shirley Virgo, Nettie Vos-Herscher, Thi Do Quyen Vu, Joan Wade, Sydney Wajcman, Margaret Wallace, Cheryl Wallace, Jordan Walters, Greg Watson, Dale Webber, Andrea Webber, Laura Weinerman, Joel Wener, Lisa Byer-de Wever, Jennifer White, West Island Citizen Advocacy (WICA), Geraldine Wickert, Lynda Wicki, JoAnne Wilding, June Wilkins, Lee Williams, Brenda Williams, Heidi Wise, Nancy Witcher, Diana Wood, Zoey Yu

*« L'un des défis auxquels je suis confrontée au travail pendant la pandémie est d'avoir des appels vidéo. Il m'est difficile de comprendre ce que les gens disent dans les réunions Zoom. Les webcams des gens ne sont pas toujours claires, ce qui rend difficile la lecture labiale. Les microphones provoquent un écho ou d'autres problèmes. Je peux bien les entendre environ 80% du temps. Cependant, je crains de manquer quelque chose d'important. J'ai essayé d'utiliser le sous-titrage en direct sur Zoom mais cela ne fonctionne pas bien. Mais mon équipe a eu la gentillesse de me faire part par écrit de tous les points importants de nos réunions afin que je puisse m'assurer de ne rien manquer d'important. J'ai utilisé les stratégies apprises d'Entendre Québec et je les ai appliquées pour mieux m'affirmer et m'aider à rendre mon lieu de travail plus accessible pour moi. »*



*- Haruniya Ariyarajah*

## Utilisons notre audition au maximum, depuis 1979

ENTENDRE QUÉBEC

7000 Rue Sherbrooke Ouest • Montréal, Québec • H4B 1R3

Bureau: 514-488-5552 ext: 4500 • Cell: 514-797-2447 • Site: [www.hearhear.org](http://www.hearhear.org)

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

