

Rapport annuel 2018

Construire des ponts

Appartenance

Compréhension

Soutien



Nouveaux prix cette année:

Prix Membre de l'année

Prix d'excellence Jeunes adultes
moins de 30 ans

Prix Impact des héros entendants

Bourse d'accessibilité

Table des matières

- 3 - Rapport du conseil d'administration
- 4 - Rapport - Directrice générale
- 6 - Qui sommes-nous?
- 7 - Communication
- 8 - Adhésion
- 10 - Bénévolat
- 12 - Programme de prévention de la perte auditive due au bruit
- 14 - Programme de sensibilisation
- 16 - Programme de lecture labiale
- 18 - Centre de ressources Lily Bernstein
- 20 - Programme Jeunes adultes
- 22 - Rapport financier
- 24 - Levée de fonds
- 26 - Donateurs, partenaires et commanditaires

Prix Doreen Cons Esprit de CHIP/CAPA Gagnant 2017-18 Bob Johnstone



Prix Oreille d'or pour professionnel de la santé auditive Gagnante 2018 Martha Perusse



Rapport - Conseil d'administration

2018-19

Martha Perusse, Présidente du conseil



Cette année, le conseil a examiné certains événements très importants pour CHIP/CAPA. À l'occasion du 40e anniversaire de CHIP/CAPA, c'était le moment d'examiner nos racines et de déterminer le meilleur de CHIP/CAPA et les changements qui pourraient être bénéfiques. Le nom de l'organisation a fait l'objet d'un examen et un nouveau nom avant-gardiste a été ratifié lors d'une assemblée générale extraordinaire tenue le 25 avril 2019.

Le conseil s'est concentré sur les défis de maintenir la pertinence de la mission et de la vision de CHIP/CAPA. Nous voulons nous assurer que les programmes très appréciés et pertinents de lecture labiale et de sensibilisation continuent à fournir un soutien essentiel à nos membres et au public. Apprendre à vivre avec une perte auditive est au cœur de CHIP/CAPA. De plus, nous voulons nous assurer que les générations futures apprennent dès leur plus jeune âge à protéger leur audition et à prévenir leur perte auditive. Nous continuerons à chercher des moyens d'élargir nos services et d'accroître le financement nécessaire pour les offrir.

Comme beaucoup le savent, la collecte de fonds est devenue un élément très important des activités du conseil. Le conseil a reçu une formation

sur le sujet cette année. Ce n'est pas une activité confortable pour certains - et pourtant, qui peuvent le mieux parler des merveilleux programmes que nous offrons et du besoin de financement que ceux qui sont conscients de l'impact que CHIP/CAPA peut avoir? Il a été difficile de trouver un équilibre entre faire connaître nos besoins et essayer d'éviter d'approcher plusieurs membres à plusieurs reprises, mais il existe, par exemple, de nombreux groupes démographiques pouvant être atteints par le biais des médias sociaux, ce qui nous permet de partager des histoires, des expériences. et des conseils utiles.

Au cours de la prochaine année, le conseil d'administration de CHIP/CAPA formalisera son plan stratégique. Nous avons déjà beaucoup réfléchi à ce processus au cours des dernières années et cette année, nous avons eu le privilège de participer à des séances avec Cathryn Somrani, étudiante à la maîtrise en intervention en systèmes humains à l'Université Concordia. Avec une formation en psychothérapie, en facilitation et en éducation, Cathryn nous a aidés à mieux naviguer dans la dynamique complexe d'être un conseil efficace. Ce fût une expérience très positive et bénéfique.



Rapport - Directrice générale

2018-19

Heidy Wager, Directrice générale



2018 fut une année charnière pour CHIP/CAPA. Alors que nous préparions notre 40e anniversaire, nous avons passé beaucoup de temps à regarder comment tout avait commencé. Dans un numéro spécial du magazine HEARHEAR, nous avons présenté une série d'interviews en cinq parties avec nos membres fondateurs. Quelques thèmes ressortant de ces conversations ont suscité des réflexions intéressantes sur notre avenir.

Dans le cadre du processus de construction d'un pont entre notre passé et notre avenir, une phrase commune est apparue: «CHIP/CAPA c'est comme chez nous». Nous avons plongé plus profondément et avons réalisé que cela n'était pas exclusif aux membres fondateurs. Que les gens soient membres depuis 40 ou deux ans, ils ont exprimé les mêmes sentiments. Nous voulions savoir: à quoi ressemble «chez soi»? Nos membres ont répondu que cela signifiait un lieu sûr où ils se sentaient compris et soutenus, décrivant CHIP/CAPA comme une communauté, un lieu d'apprentissage et de partage de nouvelles choses avec d'autres personnes ayant les mêmes idées. Ce sentiment d'appartenance remarquable et extraordinaire est crucial et nous nous sentons extrêmement responsables de veiller à ce que cela continue pendant les 40 prochaines années!

L'un des défis de CHIP/CAPA consiste à répondre aux besoins de certains groupes distincts parmi nos membres: les membres adultes, les plus jeunes et les plus âgés. Il y a aussi des membres qui vivent avec leur perte auditive depuis longtemps ainsi que ceux dont la perte est nouvellement acquise. La façon dont une personne s'adapte à sa propre perte est un parcours personnel et la volonté de nos membres de recevoir un soutien peut être un autre facteur important à prendre en compte.

Face à notre avenir, les besoins de nos membres doivent toujours être une priorité. Certains de nos membres plus traditionnels souhaitent un soutien en face à face, ce qui peut impliquer la participation à un atelier, une classe ou un événement, par exemple. D'autres aimeraient faire l'expérience d'un réseau social, d'une ressource ou d'une communauté numérique ou électronique. Et n'oublions pas nos membres qui aiment un peu les deux. Néanmoins, tout le monde veut ressentir un sentiment d'appartenance, faire partie d'une communauté! Si nous voulons maintenir cet objectif, nous devons être disposés à nous adapter aux besoins changeants de nos membres dans notre planification stratégique.

En 2019-2020, nous devons continuer à examiner les types de soutien que nous offrons en dehors de nos programmes habituels. En outre, il est clair que pour soutenir les jeunes adultes, nous devons créer une communauté à laquelle ils s'identifient, très probablement un réseau social numérique. La stratégie de communication de CHIP/CAPA se concentrera sur une nouvelle page YouTube, des ressources en ligne et la création d'une communauté au sein de laquelle les membres, bien qu'ils ne se trouvent pas physiquement dans le bâtiment, auront le sentiment d'appartenir et de se sentir chez eux.



Je tiens à remercier sincèrement les membres de notre conseil d'administration, qui ont travaillé sans relâche au cours des quatre dernières années, passant d'un conseil opérationnel à un conseil visionnaire. À la fin de 2018, ils se sont vraiment intensifiés et ont donné l'exemple en redonnant à l'organisation de multiples façons avec leurs ressources, leur temps et leur expertise. Comme pour beaucoup d'organisations à but non lucratif, la rotation du personnel peut être un défi, mais cette année, l'équipe exceptionnelle de CHIP/CAPA, composée de membres du personnel à plein temps et de contractuels, s'est surpassée. Les mots ne peuvent exprimer ma gratitude et mon appréciation. Surtout, nous voulons remercier nos bénévoles. Nous n'aurions pas pu vivre une année aussi extraordinaire sans vous.

Merci et bravo à cette année 2018 exceptionnelle. Nous avons hâte de fêter les 40 ans de notre existence en 2019. Nous vivons effectivement une période passionnante!

En même temps, un autre groupe au sein de nos membres peut avoir des besoins changeants. À mesure que certains membres plus âgés vieillissent, ils peuvent devenir plus vulnérables et souhaiter différents types de programmes et de services. Nous les avons entendus et questionnés: ils ont besoin de programmes et de services plus proches de leurs communautés, d'autant plus que les problèmes de transport et de mobilité les isolent de plus en plus. Nous avons mis au point un excellent programme en ce sens: le programme de mentorat par les pairs de CHIP/CAPA. Malheureusement, nous avons eu du mal à obtenir le financement et les ressources nécessaires au lancement de ce programme. Cependant, notre comité de collecte de fonds est déterminé et espère obtenir le financement nécessaire pour ce programme dans un proche avenir.

Tout en continuant à offrir nos programmes réputés et exclusifs, CHIP/CAPA a lancé cette année un programme novateur de prévention de la perte auditive causée par le bruit, unique dans la communauté québécoise. Plus de 1300 enfants et leurs parents ont reçu des informations via des ateliers et du matériel envoyé à la maison, mais ce programme ne fait que commencer. Son impact est en train de devenir évident grâce à un

nouveau partenariat et à un financement de la Hearing Foundation of Canada et à un partenariat renforcé avec le département d'audiologie de l'Université de Montréal pour ce projet spécifique. Il y aura beaucoup de nouvelles passionnantes à partager en 2019-2020.

Nous continuons d'étendre notre champ d'action aux entreprises privées, aux professionnels de la santé auditive, aux CIUSSS et à Santé Publique afin de sensibiliser le public face à CHIP/CAPA et à la perte auditive, y compris la perte auditive induite par le bruit - mais aussi et surtout à développer et renforcer notre collaboration au sein de nos communautés. Cette année, nous nous sommes associés à l'Association des malentendants canadiens (AMEC) pour organiser pour la première fois la conférence et le salon professionnel sur l'éducation à Montréal. Quelle façon mémorable de lancer nos célébrations du 40e anniversaire! Nous nous considérons comme un pont entre nos membres et la communauté et les ressources à leur disposition. Les membres de CHIP/CAPA auront l'opportunité de faire partie d'une communauté nationale de personnes partageant les mêmes idées et d'apprendre, de partager et de grandir ensemble. Ces expériences peuvent avoir un impact durable sur nos membres.



Qui sommes-nous?



Conseil d'administration

Martha Perusse, Présidente
Dale Bonnycastle, Vice-Présidente
Sandy Goldstein, Secrétaire
Linda Quashie, Trésorière
Heidy Wager, Directrice générale
Peter Allan, Directeur
Priscila H. Bogusiak, Directrice
Rafeef Dajani, Directrice
Yog Sachdeva, Directeur
Marie-Josée Saucier, Directrice
Katrina Tarondo, Directrice



Personnel aux opérations

Heidy Wager, Directrice exécutive
Amanda Dunbar, Responsable du bureau et des communications
Tahsin Shakif Mohammad, Designer graphique
Abby Stonehouse, Coordinatrice des programmes



Instructeurs et Animateurs

Eva Basch
Debra Fisher
Mona Ghassemi
Jill Johnson
Patricia Tomaszewski



Personnel saisonnier (Emplois d'été Canada)

Ciarra Callender
Samuel Laurin
Ashley Mayoff
Matthew Palynchuk

Membres à vie et Honoraires

Lou & Ruth Brock, Doreen & Barney Cons, Alvin Goldman & Dorothy Pocock, Robert Johnstone, Richard Lubelsky, Jack Schiess, Richard Smith, David & Pamela Tait, José Renée Trudeau, Reginald Weiswall

Bénévoles et stagiaires (non-cités précédemment)

Maureen Antoniuk, Deborah Arsenault, Étienne Bacave, Nicolas Barbeau, Daniel Basch-Tetreault, Tyrone Cavalcante, Nina Chen, Carol Chopra, Param Chopra, Eileen Connor, Romain Copier, Maria Fernandez, Stéphanie Gagné, Sharon Gaughan, Ahmet Genel, Erica Gregor, Riffa Haque, Erica Jaarsma, Pengda Jin, Robert Johnstone, Yeseul Jun, Jeong Mi Kim, Tanya MacDonald, Enid Manricks, Victoria Mauban, Malik Morris, Justin Murgai, Adrian Novac, Robert Palladini, Bernie Perusse, Nick Perusse, Tirza Petersen, Cindy Potechin, Lee Reid, Joan Romain, Roberta Sabourin, Alisanne Soly, Cathryn Somrani, Aidan Starrchuk, Dumitru Stoica, Cindy Stonehouse, Kelsey Stonehouse, Marcel Tetrault, David Tait, Barbara Tomaszewski, Rebecca Wang, Virginia Walsh, Melika Ziaei

Communication

CHIP/CAPA est littéralement une question de communication - après tout, en tant qu'espèce sociale, n'est-ce pas la principale raison pour laquelle la plupart d'entre nous utilisons notre audition? Trouver les meilleurs moyens de rejoindre les membres passés, présents et futurs est donc une priorité. Nous comptons sur les interactions avec nos membres pour connaître les besoins existants, solliciter des fonds et servir notre communauté. La revue HEARHEAR, anciennement The Communicaidier, est le moyen de communication le plus ancien de CHIP/CAPA. Nous en envoyons encore environ 700 exemplaires par Postes Canada deux fois par an. Cependant, la plupart de nos mises à jour quotidiennes sont maintenant diffusées par courrier électronique.

Cette année, CHIP a envoyé des messages par courrier électronique à tous les membres et abonnés, deux fois par mois en moyenne, chaque courrier atteignant en moyenne 369 personnes. Notre système CRM Nationbuilder nous permet de recueillir des informations sur la façon dont les gens répondent à nos messages. Ainsi, nous savons, par exemple, que le nombre moyen de destinataires ouvrant nos courriels était de 50% (comparé à une moyenne de 30% dans les organisations sans but lucratif). Les informations sur le prochain congrès et salon éducatif de l'Association des malentendants canadiens (AMEC), le magazine HEARHEAR et l'AGA ont été particulièrement populaires, 30% des destinataires ont suivi les liens intégrés après ouverture pour en savoir plus. À l'avenir, nous pourrions également suivre les informations sur les visiteurs de notre site internet, ce dernier étant désormais suivi par Google Analytics. Nous sommes également en train de faire une demande de subvention Google Ad Grants, ce qui pourrait nous permettre de gagner jusqu'à 329 dollars par jour en publicité gratuite en ligne pour atteindre plus efficacement notre public cible.

CHIP/CAPA a collaboré avec des étudiants de Concordia Management Consulting Club pour identifier les stratégies de médias sociaux pouvant nous aider à atteindre le plus grand nombre de personnes.

Amis/Suiveurs

Facebook 2017

179



Facebook 2018

267



Instagram 2018

243



Portée moyenne des messages Facebook par type



330
Photo



229
Vidéo



189
Liens

CHIP utilise également Facebook et Instagram pour toucher un large public. Nous avons actuellement près de 250 abonnés sur Instagram, un nombre similaire sur notre page Facebook (en hausse de 49% par rapport à l'an dernier) et près de 500 «amis» sur notre profil. Notre publication la plus populaire fût celle du Jour du Souvenir, lorsque notre message proposant l'adhésion gratuite aux anciens combattants a atteint plus de 1 500 personnes. Selon Hearing Health Foundation, parmi les membres du service militaire de retour trois sur cinq sont malentendants. Il s'agit donc d'un groupe où le programme CHIP/CAPA pourrait avoir un impact significatif. Le message «Humans of CHIP» de Katrina Tarondo, membre du conseil d'administration, arrive en deuxième position sur Facebook, avec une portée de 1 300 vues. La série «Humans of CHIP» est destinée aux jeunes adultes. Cet effort ciblé nous aidera à développer notre communauté numérique CHIP/CAPA. Nous pouvons voir les résultats en action: deux autres membres de «Humans of CHIP» ont rejoint plus de 240 personnes chacune sur Instagram, dont 60% étaient des personnes qui n'avaient pas encore suivi CHIP/CAPA.

Le personnel et les bénévoles de CHIP/CAPA ont également fait des centaines d'appels téléphoniques pour prendre des nouvelles des membres, remercier les donateurs ou s'assurer que les informations importantes étaient bien reçues. Nous recherchons toujours un équilibre entre atteindre de nombreuses personnes et veiller à ce que les interactions que nous avons aient un sens pour toutes les personnes concernées. Nous semblons être sur la bonne voie: cette année, nos envois de courrier électronique ont déclenché plus de 100 conversations individuelles, alors que les gens répondaient pour nous faire part de leurs commentaires ou simplement dire bonjour, ce qui montre que ces efforts réduisent l'isolement social. Les membres de CHIP/CAPA forment un groupe fantastique et nous attendons avec impatience de nombreuses autres conversations au cours de la prochaine année.

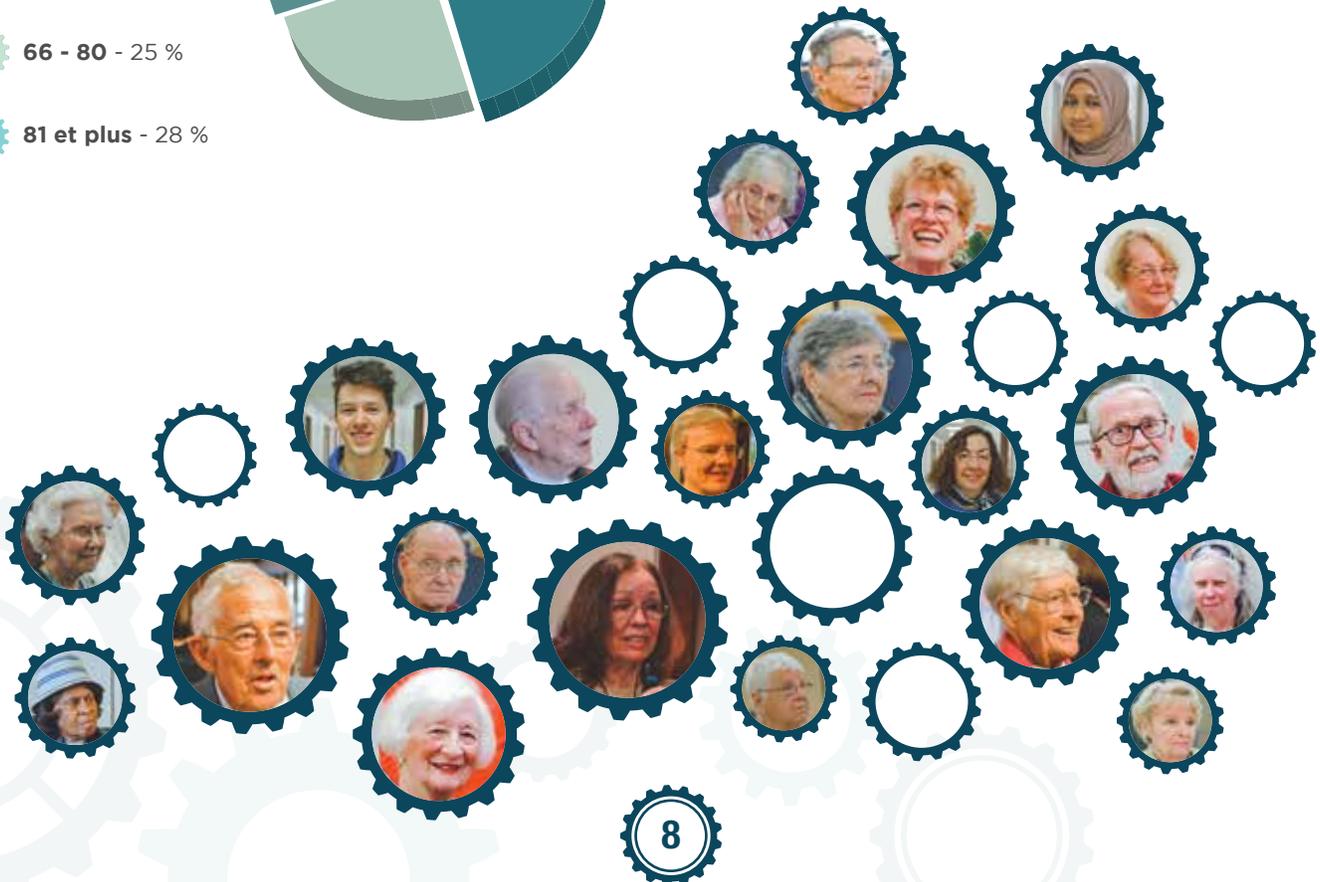
Adhésion

Suivre l'évolution de la démographie des membres est un projet qui a débuté en 2016 avec l'adoption de notre logiciel de gestion de la relation client Nationbuilder. Notre cueillette de données devient de plus en plus solide chaque année. Nous sommes encore en train d'apprendre et d'adapter nos méthodes de collecte pour tenir compte d'éléments tels que des réponses incomplètes sur les formulaires d'adhésion. C'est pourquoi les comparaisons de données pour les trois années que nous avons enregistrées jusqu'à présent ne sont pas parfaites. Cependant, certaines tendances commencent à se dégager - par exemple, la montée en flèche du nombre de membres en 2017 (voir le graphique) reflète la focalisation de l'an dernier dans ce domaine et l'implication des ressources.

Cela dit, un quart des membres du programme CHIP/CAPA étaient nouveaux dans l'organisation en 2018 et, parmi ceux qui ont fourni des informations démographiques, l'âge médian était de 66 ans. Cela indique que nous atteignons plusieurs groupes d'âge. Nous devons donc trouver des moyens de continuer soutenir les membres plus âgés à mobilité réduite ou ayant des difficultés à communiquer en utilisant un téléphone cellulaire ou un ordinateur, tout en accueillant des membres plus jeunes ayant des besoins, des intérêts et des priorités complètement différentes. Nous savons que les membres plus âgés ont tendance à avoir besoin d'un soutien centré sur la communication avec leurs amis et leur famille, l'utilisation d'aides de suppléance à l'audition et le maintien de leur engagement dans leurs communautés. En revanche, les membres plus jeunes arrivent souvent déjà équipés de technologies qui fonctionnent bien pour eux, mais peuvent ne pas être connectés à d'autres personnes ayant des expériences similaires de perte auditive. C'est là que la communauté numérique de CHIP/CAPA peut aider. En fait, doubler nos supports de communication et autres ressources pour les rendre disponibles en ligne et ou imprimée est l'un des moyens les plus efficaces pour créer des ponts entre les différents groupes de notre communauté.

Nouveaux membres- Par groupe d'âge - 2018-19

-  **35 et sous** - 13 %
-  **36 - 50** - 16 %
-  **51 - 65** - 18 %
-  **66 - 80** - 25 %
-  **81 et plus** - 28 %

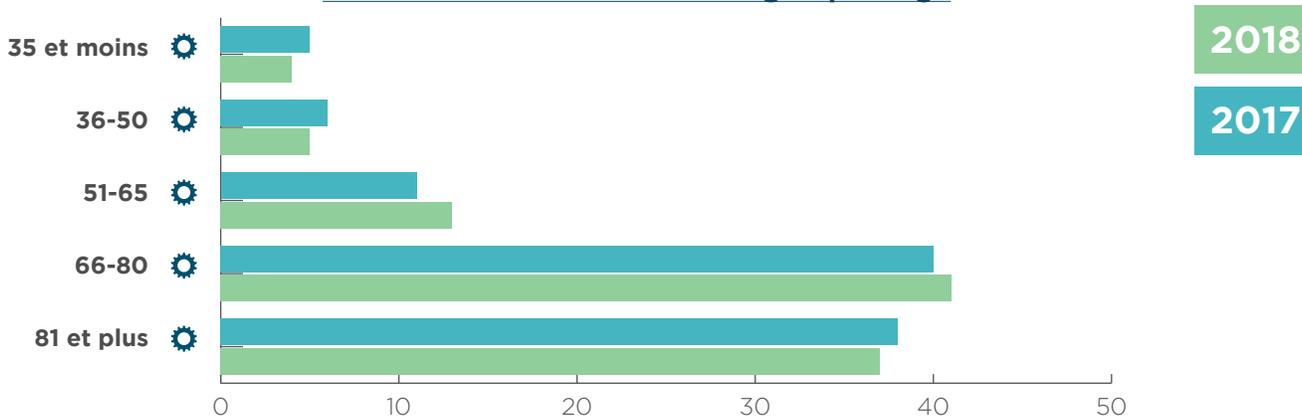


La façon dont nous attirons de nouveaux membres continue de changer et d'évoluer. En 2018, l'accent a été mis sur l'atteinte de nouveaux membres via le programme de sensibilisation, l'engagement auprès des centres d'accessibilité des universités et des collèges, une communication numérique accrue pour les collectes de fonds (comme notre campagne Giving Tuesday, qui a permis de récolter plus de 800 \$) et une plus grande sensibilisation à notre organisation par le biais d'initiatives telles que «Humans of CHIP», que vous pouvez consulter à la page Communication. Nous avons également commencé à offrir une adhésion gratuite aux anciens combattants - un groupe affecté de manière disproportionnée par la perte d'audition induite par le bruit - et aux étudiants, y compris une nouvelle catégorie d'adhésion sans droit de vote pour les étudiants de cégep de moins de 18 ans, qui sera soumise au vote lors de la prochaine AGA. En outre, à mesure que les professionnels de la santé auditive et de la communauté parlent de nos services, de

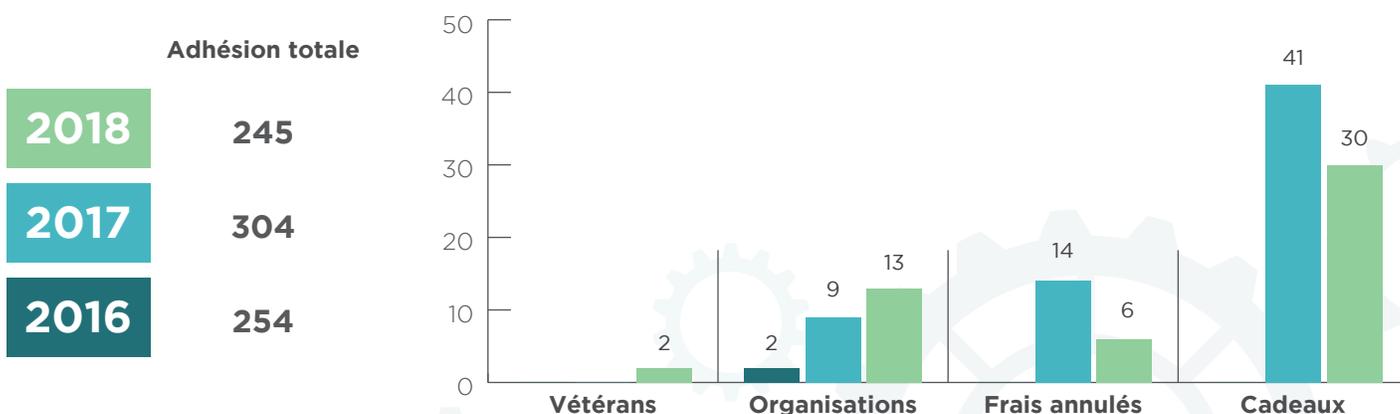
plus en plus de personnes nous consultent pour obtenir des informations générales sur la navigation dans le système de santé, plaider pour l'accessibilité dans leurs écoles, leurs lieux de travail et leurs lieux de culte, et obtenir un soutien supplémentaire. Nous commençons tout juste à suivre ces demandes, ce qui nous permettra de continuer à nous adapter aux besoins de nos membres.

Disposer de données précises nous permettra d'affiner notre planification stratégique. Il sera donc essentiel de régler les problèmes de collecte des informations pour l'année à venir. En tant qu'organisation, nous voulons continuer à refléter les besoins et les priorités de nos membres dans les programmes et services que nous proposons. L'identification de ces besoins et le suivi des changements au fil du temps nous permettront d'évoluer et de nous adapter avec nos membres à l'avenir.

L'ensemble des membres - Par groupe d'âge



Adhésions spéciales - Par année



Adhésion totale

2018	245
2017	304
2016	254

Bénévolat

Chez CHIP/CAPA, nous sommes chanceux d'avoir autant de personnes qui apportent leur contribution en temps et expertise, et nous sommes très reconnaissants du soutien que nos bénévoles fournissent. Environ un tiers de nos bénévoles sont malentendants, alors que les deux tiers sont composés d'étudiants et d'autres personnes à la recherche d'une expérience professionnelle, auxquels viennent s'ajouter les amis et la famille des membres de CHIP/CAPA. Les bénévoles acquièrent de précieuses informations sur le fonctionnement des organisations à but non lucratif, tout en interagissant avec des personnes aux origines et aux besoins en accessibilité différents. Ils apprennent également à travailler dans un environnement accessible, en les sensibilisant aux problèmes d'accessibilité dans d'autres domaines de leur vie. Tous nos bénévoles sont ici parce qu'ils appuient la mission de CHIP/CAPA et souhaitent redonner à la communauté de manière concrète et réellement efficace. C'est vraiment une relation symbiotique.



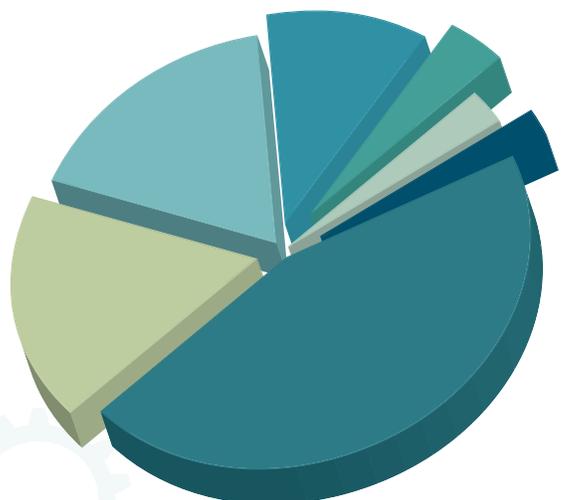
Certains bénévoles ne sont avec nous que quelques semaines alors que d'autres restent plusieurs années. Pour tirer le meilleur parti des contributions de nos volontaires, nous devons classifier les tâches selon le court, moyen et long terme, et fournir l'orientation, la formation et le soutien nécessaires. Il est vraiment gratifiant de voir des bénévoles de longue date accueillir les nouveaux, les aider à se familiariser avec le bureau et à comprendre en quoi consiste CHIP/CAPA.



Temps alloué - Bénévolat

Voici comment nos plus de 60 bénévoles ont passé leur temps à CHIP/CAPA en 2018-2019

-  **Administration** - 45 %
-  **Conseil d'administration** - 18 %
-  **Événements spéciaux** - 17 %
(AGA, Brunch de Noël, etc.)
-  **Sensibilisation** - 11 %
-  **HEAR-ENTENDRE** - 4 %
(prévention de la perte d'audition induite par le bruit)
-  **Collectes de fonds** - 3 %
-  **Lecture labiale** - 2 %



Impact des bénévoles:

- Rendre les cours de lecture labiale accessibles aux membres malentendants en prenant des notes
- Atteindre plus de 400 personnes directement par des présentations de sensibilisation, en les sensibilisant aux besoins des personnes malentendantes dans leur communauté
- Établir des liens avec des partenaires pour faciliter le processus de référence et ainsi accroître le recrutement des membres
- Organiser des présentations à près de 1300 enfants et leurs familles, pour les aider à prévenir la perte auditive induite par le bruit
- Recherche et collecte de milliers de dollars en financement
- Permettre au personnel d'aider les membres individuellement en copiant, en classant, en remplissant des enveloppes et en répondant au téléphone
- Appeler les membres pour les enregistrer, les connecter, les informer et les faire participer aux événements CHIP/CAPA.

Et encore plus !

Chez CHIP/CAPA, les bénévoles deviennent une famille. C'est grâce à eux que CHIP/CAPA continue de croître et d'évoluer, tout en maintenant des liens avec les générations précédentes et en restant le genre d'endroit où les gens veulent revenir.

L'année 2018-2019 a été une année particulièrement spéciale pour les bénévoles de CHIP/CAPA, deux membres de longue date ayant reçu une reconnaissance publique



Doreen Cons, membre de longue date de CHIP/CAPA et ancien président du conseil d'administration, s'est vu rendre hommage à l'Assemblée nationale du Québec par David Birnbaum, député de D'Arcy McGee. Il l'a publiquement félicitée devant l'Assemblée législative pour avoir enrichi la vie de tant de personnes au cours de plus de 35 années de service.



Dale Bonnycastle, l'une des membres fondateurs de CHIP/CAPA, a été nommée pour le Prix de bénévole exceptionnel par le Bureau des bénévoles de Montréal. Le prix a pour but de reconnaître les personnes qui se sont distinguées par une activité de bénévolat par la nature, la portée ou l'impact de leur engagement - et il ne fait aucun doute que Dale le mérite amplement. À partir du moment où, en 1979, à titre d'audiologiste praticienne, elle a reconnu le besoin d'un soutien accru pour ses patients malentendants, jusqu'à aujourd'hui, on peut la voir en train de faire des exposés de sensibilisation, d'enseigner la lecture labiale et, d'une manière générale, d'aider les membres presque tous les jours de la semaine de nos bureaux. Le dévouement de Dale envers l'organisation n'a jamais faibli.

Programme de prévention de la perte auditive due au bruit

Comblant les lacunes en matière de prévention

Abby Stonehouse, Coordonnatrice des programmes

Dans son rapport annuel 2017, CHIP a souligné les statistiques alarmantes de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) sur la perte d'audition due au bruit (NIHL), qui méritent d'être examinées. Selon l'OMS, 1,1 milliard d'adolescents et d'adultes sont à risque de développer une perte auditive due au bruit. Il n'y a aucun traitement curatif, mais on peut (les) prévenir ces pertes en prenant conscience des habitudes d'écoute sécuritaires. Actuellement, plus de 50% des personnes écoutent leurs appareils audio à des niveaux de volume dangereusement élevés.

À la lumière de ces statistiques inquiétantes, CHIP/CAPA a présenté la possibilité d'offrir un programme de prévention de la perte auditive due au bruit à ses membres lors de l'AGA 2018, et les réactions positives ont été impressionnantes. Certains ont même mentionné qu'il était temps! Le personnel de CHIP était enthousiaste à l'idée d'élargir son mandat à un nouveau domaine et de collaborer avec des établissements de loisirs et d'enseignement à la grandeur de Montréal.

Douze premiers mois - faits saillants

Le programme de prévention de CHIP a officiellement un an. En seulement 12 mois, nous avons sensibilisé près de **1300 enfants** au sujet des pertes auditives dues au bruit. En interrogeant les parents avant les présentations, **47,7% des parents n'avaient pas entendu parler des pertes auditives causées par le bruit**. Cela indique que près de la moitié de ces parents pourraient ne pas protéger efficacement l'audition de leurs enfants contre les sons forts. Un suivi auprès des participants a révélé que 83,3% des enfants avaient participé aux activités dans les jours qui ont suivi les présentations. Plus de 50% ont parlé de ce risque pendant cette période. Cela indique que notre programme a un impact sur les enfants que nous touchons.

Il s'agit du premier programme de prévention de ce genre au Québec. Ce programme a pour objectif de réduire le nombre de jeunes et de jeunes adultes malentendants. Nous le faisons en semant les germes de connaissances sur les pertes auditives dues au bruit qui conduiront à des effets positifs à long terme en réduisant le nombre de jeunes touchés par ces problèmes auditifs potentiels. En

participant au programme de prévention et en apprenant les niveaux sonores et la manière de modifier les habitudes d'écoute, les enfants (et leurs familles) apprennent des méthodes de prévention qui les aideront à protéger leur audition.

Lorsque nous avons commencé à développer le programme, nous savions que nous devions obtenir un financement dédié. Dans cet esprit et à la lumière des statistiques alarmantes de l'OMS, une subvention a été obtenue de Emplois d'été Canada (CSJ). Cela a permis à CHIP/CAPA d'embaucher deux employés à temps plein au cours de l'été pour développer et mettre en œuvre ce programme en effectuant des présentations lors de camps d'été. Comme il s'agissait d'un programme pilote, il était essentiel de recueillir le plus de commentaires possible des enfants et des adultes concernés. La réponse a été exceptionnelle: **94,1% des membres du personnel du camp ont déclaré que les enfants avaient aimé les présentations et qu'ils étaient clairs et faciles à comprendre. 100% ont déclaré que les activités étaient attrayantes et amusantes.**



Les partenariats

Conscient de la nécessité et de l'importance de ce programme, CHIP/CAPA s'est associé à la Fondation canadienne de l'ouïe pour continuer à offrir un programme de prévention pendant l'année scolaire. La fondation a développé un programme appelé 'Sound Sense'. À la différence du modèle récréatif proposé par CHIP/CAPA cet été, Sound Sense offrait un programme éducatif conçu pour des classes scolaires. THFC a généreusement alloué des fonds à notre organisation pour 80 présentations de 2018 à 2019, en utilisant ce programme.

Le programme de prévention est le premier programme bilingue de CHIP/CAPA. Avec l'aide du département d'audiologie de l'Université de Montréal, des étudiants bénévoles nous aideront à traduire et à mettre en œuvre la version française du programme de loisirs. L'U de M nous aidera également à offrir le programme aux écoles françaises à l'automne 2019. Nous espérons également travailler avec un étudiant en recherche au niveau du doctorat, afin de mesurer efficacement les changements positifs dans le comportement d'écoute, chez les enfants ayant participé au programme.



Les défis

Les ressources de CHIP/CAPA sont limitées. Un financement à long terme pour ce programme est nécessaire à son développement. Plus nous avons de soutien, plus nous pouvons toucher d'enfants. Nous présenterons le programme de prévention des risques de la perte auditive due au bruit aux participants du salon professionnel et de la conférence sur l'éducation de l'ACHS en mai 2019. Ceci, nous espérons, permettra à d'autres groupes de personnes malentendantes d'utiliser ce programme dans leurs communautés.



**Baissez
le volume**



**Éloignez-vous
des sons forts**



**Passez moins de temps sur
un appareil personnel**



**Protégez vos oreilles
avec des bouchons**

Témoignage: Mon fils a participé à une session du programme de prévention des risques liés à la perte auditive de CHIP/CAPA à son école primaire plus tôt cette année. En conséquence, il est beaucoup plus informé des dangers de la perte auditive due au bruit et, même à l'âge de neuf ans, il prend activement des mesures pour protéger son audition. Le programme était très adapté à l'âge et le matériel à emporter qui était distribué aux étudiants était clair et très bien présenté. Mon fils et ses camarades de classe ont fait l'éloge des animateurs de CHIP/CAPA et, en tant que parent, j'ai été reconnaissant de constater à quel point ils étaient engagés avec les élèves lors de la présentation et comment ils étaient capables de maintenir leur intérêt (tâche difficile dans une école primaire) et leur donner une solide compréhension de l'importance de la prévention. Merci, CHIP!



Le fils de tanya, Casey

- Tanya MacDonald, NDG

Sensibilisation

Comblant le fossé de 10 ans

Le programme de sensibilisation est l'un des programmes les plus anciens de CHIP/CAPA. Grâce aux solides assises de ce programme et à son équipe dévouée, nous avons pu toucher plus de personnes que jamais. **Le nombre total d'événements de sensibilisation au cours de l'exercice 2018 était de 28**, avec un total de **430 participants**. Cela n'inclut pas les kiosques de foires, conférences et présentations aux organisations. **Le nombre total estimé de personnes atteintes par ce format étendu de sensibilisation était de 800 personnes supplémentaires.**

Ce programme est conçu pour sensibiliser le grand public aux signes et à l'impact de la perte auditive. Il a été mis au point car il est bien documenté qu'il faut en moyenne 10 ans, à compter du début des premiers signes de perte auditive avant de se faire tester. CHIP/CAPA a pour objectif de réduire considérablement ce délai. Un délai aussi long sans soutien adéquat peut avoir un impact psychologique majeur sur la personne malentendante. Cela augmente également considérablement les possibilités de retrait, d'isolement social et de dépression. Un long délai avant d'obtenir de l'aide pour la perte auditive peut nuire aux relations interpersonnelles, car la perte d'audition peut avoir un impact direct sur la communication. CHIP/CAPA encourage les non-testés à parler à leur médecin afin de démarrer le processus.



Il semble y avoir une stigmatisation négative autour de la perte auditive. Certaines personnes y voient un signe de vieillissement, de cachette et de honte. Une partie importante de ce programme s'attaque à ce problème grâce à la contribution de pairs mentors, qui racontent aux participants leur parcours auditif personnel. Ils soulignent comment ils ont découvert qu'ils avaient une perte auditive, les défis auxquels ils ont été confrontés et comment ils les ont surmontés. Les pairs mentors de CHIP/CAPA sont très inspirants et aident à éliminer la stigmatisation associée à la perte auditive.

Cet automne, CHIP/CAPA a réorganisé le programme de sensibilisation. Un modèle logique a été élaboré pour examiner les objectifs, la structure et les besoins de ce programme. Les présentations de communication de CHIP/CAPA ont été repensées. Elles sont maintenant présentées dans une série de trois parties:

- **Mon parcours auditif: Voies d'accès aux services**
- **Comprendre la perte auditive**
- **Stratégies de communication**

Chaque présentation dure 60 minutes. La première présentation (Mon parcours auditif: Voies d'accès aux services) comprend les signes de perte auditive et les étapes à suivre pour se procurer des appareils auditifs. Dans la deuxième partie (Comprendre la perte auditive), le professionnel de la perte auditive de CHIP/CAPA explique les signes de la perte auditive et explique pourquoi elle se produit, en expliquant notamment l'anatomie de l'oreille. La troisième section de cette série (Stratégies de communication) offre aux participants une chance d'apprendre les meilleurs moyens de gérer la perte auditive.

La présentation la plus populaire en 2018 a été Mon parcours auditif: Voies d'accès aux services. Dans une évaluation qui a suivi la présentation, **93,5% des participants ont déclaré mieux comprendre les étapes nécessaires pour obtenir un test de l'audition après avoir assisté à la présentation.** Les participants ont également indiqué que **44,5% d'entre eux auront leur audition testée après avoir vu cette présentation.** Cela indique que ces présentations de sensibilisation permettent aux participants de mieux connaître les signes de perte auditive et de savoir quoi faire s'ils soupçonnent en être atteints.

En plus d'atteindre le grand public, l'équipe de sensibilisation fait des présentations et assiste à des conférences et à des salons afin d'informer les professionnels, les organisations et les étudiants concernés au sujet de CHIP/CAPA et ses programmes. Cela nous donne l'occasion de créer des liens et des partenariats avec ces organisations.



Sachant que beaucoup de nos membres malentendants ont du mal à entendre dans des établissements tels que des cliniques ou des hôpitaux, CHIP/CAPA souhaiterait également que le programme de sensibilisation soit étendu aux professionnels de la santé. Mettre en évidence les stratégies de communication les plus utiles dans un contexte médical peut avoir un impact sur le traitement reçu.

Au cours de l'année à venir, l'équipe de sensibilisation continuera de veiller à ce que les personnes ayant besoin d'informations et d'encouragements reçoivent le soutien nécessaire.

Présentations de sensibilisation

1230

personnes ont été rejointes
par le programme de
sensibilisation en 2018



- *Mon parcours auditif: Voies d'accès aux services*
- *Comprendre la perte auditive*
- *Stratégies de communication*

Lecture labiale

Comblant le fossé de la communication

Les classes de lecture labiale de CHIP/CAPA abordent un problème important lié à la perte d'ouïe acquise: les problèmes de communication. Les personnes touchées par une perte auditive plus tard dans la vie sont des communicateurs oraux. Elles n'ont pas acquis ou appris peu à peu diverses compétences en communication adaptative pour compenser leur manque d'audition, contrairement à une personne née avec une perte auditive. Certains problèmes courants sont la discrimination entre différents sons ou mots, la socialisation au sein de groupes plus importants, l'incompréhension des autres et la réaction inappropriée. La liste continue.

Assister à des cours de lecture labiale peut aider les participants touchés par une perte auditive à développer des stratégies et des techniques qui améliorent leurs interactions, améliorent leur communication et augmentent leur estime de soi. Ils acquièrent une meilleure compréhension de l'audition, de l'amplification et de la technologie pour entendre. Les cours offrent un lieu de partage d'expériences avec d'autres personnes touchées par une perte auditive et inspirées par d'autres qui sont devenus plus à l'aise pour défendre leurs intérêts. Cet aspect du mentorat par les pairs s'est avéré très efficace chez les membres s'adaptant à la vie avec une perte auditive. Les relations construites pendant les classes les font revenir.

CHIP/CAPA a deux niveaux de cours de lecture labiale : niveau débutant et niveau PLUS. La classe pour débutants est conçue pour que les membres puissent apprendre les bases de la lecture labiale et progresser vers une plus grande acceptation. Le niveau PLUS a été développé pour un soutien continu et une pratique continue des compétences de lecture labiale.



Le programme de lecture labiale CHIP/CAPA dessert deux populations. Dans la classe de lecture labiale pour débutants, il y a plus d'individus nouvellement diagnostiqués. Ils peuvent venir pour quelques sessions et certains d'entre eux partent une fois qu'ils estiment avoir acquis les bases. Le groupe de lecture labiale PLUS est souvent composé de membres qui vivent avec leur déficience auditive depuis plus longtemps et qui veulent un soutien continu pour la lecture labiale ainsi que le soutien social de personnes faisant face aux mêmes défis.

CHIP/CAPA a la chance de pouvoir compter sur des instructeurs passionnés et dévoués, certifiés par l'Association des malentendants canadiens (AMEC), qui priorisent toujours les besoins des membres. Ils créent une expérience de classe très dynamique, avec du temps pour apprendre et mettre en pratique les techniques de lecture ainsi que les stratégies de communication et d'affirmation de soi.

Les évaluations préalables à la classe ont indiqué que 80% des étudiants en classe de débutant en lecture orale ne se sentaient pas confiants en leur capacité à communiquer avec les autres, au début des cours. Après le cours, 50% des étudiants ont indiqué qu'ils avaient confiance en cette capacité. C'est une augmentation incroyable de 30%! C'est également un indicateur du temps nécessaire pour se sentir plus confiant.

La perte auditive peut souvent contribuer à accroître l'isolement social. Ne pas être capable de communiquer efficacement peut mener à éviter des situations sociales. Un échantillon d'élèves interrogés dans les classes de débutant en lecture labiale a indiqué que ces cours peuvent augmenter la participation à des activités sociales. L'évaluation post-classe a montré une augmentation de 14,3% du nombre d'élèves ayant répondu oui à la question: "Participez-vous à des activités organisées par d'autres organisations?"

Les enseignants des cours de lecture labiale sont attentionnés et dédiés aux étudiants malentendants. Bien que beaucoup de camarades de classe soient des personnes âgées, pour moi, il n'y a pas de barrière d'âge. Certains étudiants sont devenus mes amis de longue date et j'ai apprécié la chaleur de leur amitié. J'ai appris des stratégies pour faire face à la surdité et j'ai appris plus d'informations sur la perte auditive et comment la pallier avec la technologie, les prothèses auditives et les implants. Les séances d'échanges d'information m'ont appris davantage sur les voyages et les expériences de vie de mes camarades de classe. Mes camarades de classe m'apportent le soutien et les encouragements nécessaires pour continuer à faire face à ma perte auditive.

-Nina Chen



Au printemps 2018, 58 étudiants ont suivi les cours. À l'automne 2018, nous avons eu 47 étudiants. Cela représente un total de 105 membres suivant les cours en 2018. Cela représente huit personnes de plus que les 97 étudiants en 2017. Cela dit, nous souhaitons toujours continuer à encourager les nouveaux membres à joindre ces cours. Par conséquent, nous avons fait un gros effort promotionnel à la fin de 2018-19. Nous verrons si cela a été efficace lorsque les données d'inscription seront disponibles pour la prochaine année.

L'un des défis auxquels CHIP/CAPA est confronté consiste à trouver de nouveaux professeurs de lecture labiale chaque fois que l'un d'eux prend sa retraite. Ce manque d'instructeurs qualifiés peut affecter l'avenir du programme. CHIP/CAPA recherche activement des instructeurs potentiels.

Puisque que la lecture labiale a été l'un des programmes phares de CHIP/CAPA au fil des ans, notre planification stratégique mettra l'accent sur les moyens de maintenir ce service essentiel face aux défis évidents.

Les orientations futures pourraient consister à élargir / ajuster le programme de lecture labiale afin d'atteindre des populations différentes. Les exemples pourraient inclure:

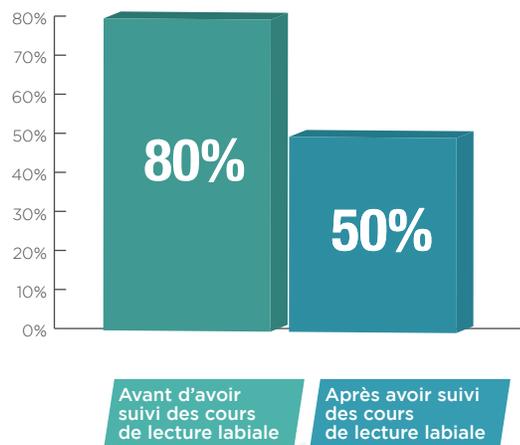
Cours en ligne ou webinaires

- Cela aidera CHIP/CAPA à atteindre efficacement la population plus jeune.

Cours satellites

- L'instructeur se rend dans un lieu (une résidence ou un centre communautaire, par exemple) et donne trois cours de deux heures.
- Cela aidera CHIP/CAPA à atteindre les personnes qui peuvent tirer profit de la lecture labiale, mais qui autrement manqueraient ces cours parce que les endroits proposés ne leur conviennent pas.

Étudiants au niveau débutant qui ne se sentaient pas confiants dans leur capacité à communiquer



30%

Augmentation de 30% du nombre de personnes ayant confiance en leur capacité à communiquer avec les autres

Centre de ressources Lily Bernstein (CRLB)

Comblant le fossé des ressources et de l'information

Le Centre de ressources Lily Bernstein a pour but d'offrir aux membres un lieu où ils peuvent acquérir des connaissances sur la perte auditive, obtenir de l'aide et se réunir pour des activités dans un environnement sans barrières dues à leur perte auditive (c.-à-d. meilleure accessibilité). Sous l'égide de la CRLB, il y a :

Compétences en technologies numériques

Nous avons maintenant quatre ordinateurs remis à neuf supplémentaires dans la salle des ressources. Nous en profitons pleinement. Avec un flux continu de bénévoles et d'employés du programme Emplois d'été Canada (EÉC), cette salle était utilisée pour faire un travail rentable.

À l'automne, nous avons organisé un cours pour enseigner aux membres l'utilisation et la sécurité informatique. À l'ère numérique, de nombreuses personnes âgées peuvent se sentir laissées pour compte. Cependant, cette session a eu une faible participation en raison du timing et des personnes nécessitant un transport. Nous continuerons à travailler pour rendre possible ce cours si nécessaire.



Programme de sécurité et fiabilité

Cette campagne a été développée à l'été 2018 avec l'aide d'employés de l'EÉC. Cette ressource aidera à informer les membres malentendants des mesures de sécurité mises à leur disposition. CHIP/CAPA a commencé par rechercher le service TEXT 911. Cela permet aux personnes sourdes et malentendantes de pouvoir envoyer un SMS à un centre d'appels d'urgence au lieu d'appeler, ce qui peut entraîner beaucoup de confusion. La mise en valeur des ressources de la PSS se poursuivra à l'été 2019.



**Programme de
sécurité et fiabilité**

Séances d'information

Au printemps 2018, CHIP/CAPA a organisé une séance d'information sur l'entretien et la maintenance des prothèses auditives, présentée par l'audioprothésiste Mathieu Paquette du Groupe Forget. Quatorze (14) de nos membres étaient présents. Il est essentiel de bien comprendre les dispositifs utilisés par les membres pour qu'ils puissent prendre des décisions importantes concernant les réglages et les accessoires, ce qui peut rendre leur amplification plus appropriée dans diverses situations.



Activités spéciales et événements

Cet automne, CHIP/CAPA et ses membres ont visité le Musée des beaux-arts de Montréal, où ils ont utilisé les systèmes FM pour mieux entendre le guide. Cette sortie a été un franc succès et l'accessibilité a permis aux membres de CHIP/CAPA de se sentir inclus dans l'activité. Ils en ont également appris davantage sur l'utilisation et la valeur des systèmes FM dans ce type de contexte.



HEAR TALK

On continue d'élargir les utilisations de la CRLB. En 2019, nous lancerons une série de discussions intitulée HEAR Talks. Nous envisageons d'organiser ces sessions trois ou quatre fois par an, sur divers sujets, avec un modérateur / conférencier et une période de questions et réponses. Le premier est prévu pour le 13 juin et portera sur la recherche d'un emploi pour une personne malentendante.

Nous initierons également une manière plus formelle d'offrir des services de soutien, avec des consultations individuelles avec les membres ou les personnes malentendantes, afin de les aider à comprendre leur perte auditive et à obtenir les services et ressources dont ils ont besoin. Ce n'est pas une nouveauté en soi puisque nous le faisons depuis le début. En 2019, toutefois, nous élaborerons un protocole pour répondre davantage aux besoins des personnes qui nous contactent pour obtenir de l'aide et pour que nous comprenions mieux le rôle que nous jouons dans ce type de milieu.

Parmi les autres extensions, citons la numérisation des informations du CRLB. Pour déterminer et répondre aux besoins de la nouvelle génération de personnes malentendantes, CHIP/CAPA doit trouver des ressources adaptées aux médias sociaux et à d'autres plateformes.

Programme jeune adulte

Comblant le fossé entre les services offerts aux jeunes adultes chez CHIP/CAPA

Ce programme a été réaménagé en 2016. L'objectif de ce programme est de créer une communauté pour les jeunes adultes malentendants, en leur fournissant un soutien qui les aidera à s'épanouir et à vivre sans obstacles. CHIP/CAPA, bien sûr, fait la même chose avec les autres programmes que nous proposons, mais nous constatons de plus en plus que les besoins de la population plus jeune sont différents. Ces jeunes membres se sont souvent déjà adaptés au port de prothèses auditives et ont développé des stratégies de communication. Ils ont besoin d'être soutenus dans leurs études postsecondaires en ce qui concerne l'accessibilité et la recherche d'un emploi flexible qui acceptera leur perte d'audition. Ils ont indiqué qu'ils aimeraient avoir une communauté numérique de personnes malentendantes comme eux. En 2018, CHIP/CAPA a décidé d'ouvrir une nouvelle catégorie d'adhésion pour les jeunes applicable aux 18 ans et moins.

Faits saillants

À l'automne 2018, l'AMEC a organisé un forum des jeunes à Ottawa, en Ontario. CHIP/CAPA a eu la chance de parrainer deux membres à cette conférence, Tahsin Mohammad et Ashley Mayoff. Comme le savent la plupart des membres du CHIP/CAPA, rencontrer des personnes malentendantes a des conséquences énormes. Tahsin et Ashley sont revenus du forum radieux, déclarant que c'était l'un des moments forts de leur vie. Rencontrer des jeunes comme eux, a-t-ils dit, était une source d'inspiration et ils ont appris beaucoup de choses nouvelles sur la manière de surmonter les obstacles créés par la perte auditive. Fort de ses liens déjà solides avec l'AMEC, CHIP/CAPA a rejoint son réseau de jeunes adultes via les médias sociaux. Cela nous aidera à communiquer avec les membres de l'AMEC partout au Canada.



L'avenir

L'avenir de ce programme est prometteur. Le conseil d'administration de CHIP/CAPA a une directrice pour jeunes adultes, Katrina Tarondo et également un nouveau coordinateur de programme, Abby Stonehouse. Les deux sont de jeunes femmes malentendantes. Abby et Katrina ont hâte de donner un coup de pouce au programme Jeunes adultes. En 2019, plusieurs projets sont prévus pour les jeunes adultes de CHIP/CAPA. Voici ce que vous devriez surveiller dès 2019 :

Communauté des médias sociaux

Plus d'engagement sur Facebook, Instagram et notre nouvelle chaîne YouTube. Les jeunes membres apprécient leur communauté en ligne sur ces plateformes de médias sociaux. Les engager, les soutenir et les informer même si ces points de vente auront un impact plus important. Nous pourrions toucher plus de gens, plus souvent.



Les humains de CHIP/CAPA

En janvier 2019, CHIP/CAPA a lancé une nouvelle série de médias sociaux, une fois par mois, intitulée Humans of CHIP. Ces publications mettent en évidence un membre du programme en publiant une photo de celui-ci sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram) et l'individu mettra en valeur quelque chose qu'il aime à son sujet. Ce point de la série est de montrer à quel point 'nos' humains sont extraordinaires.

Nous avons eu jusqu'à présent une réponse positive, avec une portée moyenne d'environ 900 LIKES pour chaque post (trois fois ce que nous recevons normalement!).

Collaboration et partenariats avec les cégep et universités

En janvier 2019, le personnel de CHIP/CAPA s'est adressé aux universités, en particulier aux centres pour étudiants handicapés. Ce contact était très positif. Ils étaient impatients d'apprendre ce que fait notre organisation et de mettre en contact tous les étudiants malentendants. Nous espérons pouvoir rencontrer et offrir un soutien aux nouveaux membres jeunes adultes au cours de leur carrière universitaire.

1ere HEAR Talk - Le vie après l'école: Entrer sur le marché du travail avec une perte auditive

En juin 2019, il y aura une présentation sur la recherche d'un emploi avec une perte auditive. Les agences de placement de partout à Montréal viendront rencontrer les membres de CHIP/CAPA qui sont à la recherche d'un emploi. Les participants pourront également entendre des anecdotes personnelles de ceux qui ont vécu cette expérience. Cette conférence sera également diffusée en direct sur notre page Facebook pour les personnes qui ne peuvent pas assister en personne.

HEAR TALK

CHIP/CAPA espère continuer à fournir un soutien et des services adaptés pour les jeunes adultes malentendants en poursuivant ses efforts pour qu'ils se sentent impliqués.

Rapport financier

Ahmet Genel, Comité des finances, conseil d'administration



L'année 2018-2019 a été une autre année fructueuse en ce qui concerne nos données financières. Nous avons dégagé un léger excédent, augmenté nos fonds affectés destinés à la relocalisation à venir et maintenu un bilan sain, fonctionnant de manière durable pour continuer à aider notre communauté à l'avenir.

Nos revenus ont augmenté de 14%, soit 26 K \$, principalement en raison de :

- Ministère de la Santé 7% ou 9 000 \$ - financement des opérations
- Emploi Québec 77% ou 12 000 \$ - financement du personnel nécessaire
- Service Canada 170% ou 11K \$ - financement pour Emplois d'été Canada

Alors que nous avons constaté une baisse de:

- Dons (y compris fonds de relocalisation et prévention) 10% ou 2 000 \$
- Adhésion 18% ou 1 000 \$
- Autre : 3 000 \$

Nos dépenses ont augmenté de 24%, soit 41 000 \$, principalement en raison :

- du total des salaires du personnel (déductions à la source et avantages sociaux) qui est passé à 24 000 \$ mais est presque entièrement compensé par les fonds susmentionnés reçus d'Emploi Québec et de Service Canada
- de nos communications multimédia et impressions qui est passé à 13 000 \$ en raison de nos activités numérique accrues (site Web / médias sociaux) afin de toucher un public plus large, conformément à la tendance actuelle observée alors qu'internet est utilisé comme source de recherche d'informations la plus populaire.
- de notre conférence annuelle : 3 000 \$
- de notre programme de prévention de la perte auditive due au bruit financé par une subvention de la Fondation canadienne de l'ouïe : 3 000 \$
- Autres opérations : 3 000 \$

Notons qu'il y a eu une diminution des dépenses principalement due à :

- achèvement du CRM (système central de gestion de la relation clients) et du site Web, pour lesquels nous avons reçu des fonds de la Fondation McConnell : 5 000 \$

En conséquence, nous avons pu clôturer l'année avec un excédent de 2 000 \$, représentant 1% de nos revenus. Nous continuons de maintenir des réserves pour imprévus dans le fonds de relocalisation, qui a augmenté de 6 000 \$ cette année pour atteindre 21 000 \$. Nous aimerions vous remercier pour votre soutien continu, car cela nous permettra de continuer à servir notre communauté si nous devons déménager de nos locaux actuels.

La diminution du nombre de membres cette année est particulièrement préoccupante. Nous continuons à fournir un service précieux et nécessaire à un grand nombre de personnes, et cela ne peut être justifié concrètement à nos bailleurs de fonds que par le biais de l'inscription de membres. En renouvelant votre adhésion chaque année, vous votez en

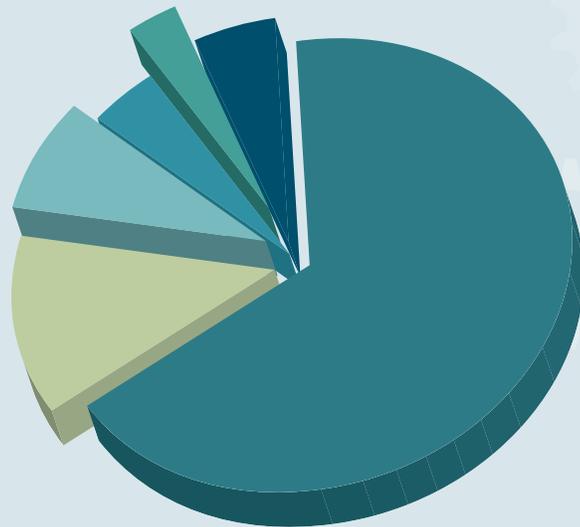
faveur de l'existence continue de CHIP/CAPA et montrez votre souhait que les générations actuelles et futures de personnes malentendantes du Québec trouvent une communauté pour les accompagner, les guider et les soutenir dans cette aventure. L'adhésion est ouverte à tous, peu importe votre situation financière.

Globalement, nous avons eu une autre année positive et espérons pouvoir continuer dans les années à venir avec votre fantastique soutien. La clé est de veiller à ce que nos opérations se poursuivent de la manière la plus sûre et la plus durable possible, de manière à pouvoir toucher davantage de personnes touchées par une perte auditive et avoir ainsi un impact positif sur leur vie. Merci d'être avec nous à chaque étape.

Les revenus 2018-2019

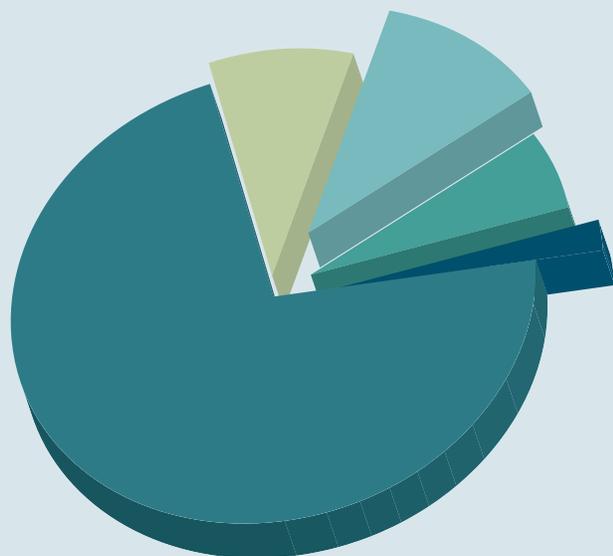
Comme le montre le graphique ci-dessus, nous continuons d'être financés en grande partie par l'Agence de la santé, puis par Emploi Québec. Ces deux organisations représentent 80% de nos revenus. D'autres revenus ont été tirés de la subvention de la Fondation canadienne de l'ouïe pour des activités de prévention; les adhésions; des dons; ateliers; et des publicités dans notre magazine.

-  **Subvention - Agence de la Santé (MSSS) - 67 %**
-  **Emploi Québec - 13 %**
-  **Subvention - Emplois d'été Canada (Service Canada) - 8 %**
-  **Des dons - 4 %**
-  **Fonds de relocalisation - 3 %**
-  **Autre - 5 %**



Les dépenses 2018-2019

La majorité de nos dépenses consistent en salaires de notre personnel, ce qui est normalement le cas dans presque toutes les organisations à but non lucratif. Nos dépenses liées à notre mission représentent près de 20% du total.



- Salaires - 72 %** 
- Opérations - 9 %** 
- Programmes - 11 %** 
- Frais de communication - 6 %** 
- Dépenses liées à l'AGA - 2 %** 

Linda Quashie
Présidente du comité des finances
Trésorière du conseil d'administration



Levée de fonds

Ce fut une année importante pour la collecte de fonds chez CHIP/CAPA. Le conseil s'est engagé à en faire une priorité absolue pour 2018-2020. Le personnel et le conseil ont suivi deux jours de formation, tandis que le comité de collecte de fonds a poursuivi sa formation en ligne et a même pris part à une initiative communautaire liée à la formation organisationnelle, qui comprenait une formation de collecte de fonds. À la suite de toute cette formation, nous avons défini quelques objectifs réalisables cette année.

1. Construire une relation plus profonde avec nos donateurs actuels
2. Diversifier les méthodes par lesquels les donateurs peuvent donner
3. Augmenter le nombre de donateurs - pas nécessairement le montant des dons
4. Activités de renforcement des capacités
5. Développer un plan de collecte de fonds d'un an qui inclut des campagnes spécifiques

Événement d'appréciation des donateurs

« Les gens vont oublier ce que vous avez dit. Les gens vont oublier ce que vous avez fait. Mais ils n'oublieront jamais ce que vous leur avez fait ressentir. » - Maya Angelou

L'un des faits les plus convaincants à propos de CHIP/CAPA est que nous avons toujours eu une base de donateurs loyale et généreuse. Cela en dit long sur la passion que nous partageons tous pour notre mandat. Non seulement nous partageons cette passion, mais nous croyons au travail que nous accomplissons tous. En avril dernier, nous avons organisé notre premier événement d'appréciation des donateurs. Au cours de notre formation, nous avons appris les petites manières dont nous pouvons exprimer notre gratitude, telles que les remerciements personnels. Lors de notre dernier événement annuel d'appréciation des donateurs, un donateur m'a approché. «Lorsque j'ai reçu la carte de remerciement personnalisée de CHIP/CAPA, je me suis senti si spécial et honoré que vous ayez pris le temps de m'écrire un message personnel. J'ai tellement apprécié le geste », a-t-elle déclaré. Nous espérons que tous les donateurs se sentent spéciaux et appréciés, car chacun l'est vraiment.

Plus loin dans notre formation, nous avons cherché à diversifier les moyens par lesquels les gens pourraient nous faire un don. Dans le but de fournir plus d'options aux donateurs pour entrer en contact avec nous, voici quelques-unes des nouvelles façons dont les individus peuvent soutenir le programme CHIP/CAPA :

1. Au bureau ou lors d'un événement, une carte de débit ou de crédit peut désormais être utilisée pour faire un don.
2. Dons mensuels en ligne: pour célébrer notre 40e anniversaire, nous recherchons 40 donateurs qui s'inscriront pour recevoir des dons mensuels, et nous avons appris comment rendre cela simple et efficace.
3. Dons pour honorer un ami spécial ou un professionnel ou à la mémoire d'un être cher
4. Dons Facebook sur notre page
5. Les legs



Cela semble toujours impossible, jusqu'à ce que ce soit fait. – Nelson Mandela.

Lors de notre première levée de fonds sur la Journée mondiale de l'ouïe sur Facebook, nous avons collecté, en une semaine, plus de 800 \$ dans le cadre de notre programme de perte auditive due au bruit. Cela provenait de nouveaux donateurs et ne nécessitait que très peu de personnel.



Il est essentiel que nous puissions augmenter le nombre de personnes que nous touchons, à la fois pour nos services et comme soutien financier pour l'organisation. Grâce à une situation financière plus sûre et plus solide, CHIP/CAPA sera en mesure de servir un plus grand nombre de personnes touchées par une perte auditive - et c'est notre raison d'être. Une des campagnes Facebook que nous avons créées à la fin de l'année, Home For the Holidays, comprenait un appel Giving Tuesday (le mardi après l'action de grâce américain), des billets de tombola et un événement annuel de fête communautaire. Cela s'est terminé par un appel numérique de fin d'année. Nous avons été satisfaits des résultats, car le brunch des fêtes a été un franc succès et les fonds récoltés sous divers aspects ont été substantiels.

« Il y a deux « i » dans la collecte de fonds - ils doivent représenter l'inspiration et l'innovation, pas l'imitation et l'irritation. » Ken Burnett

La ligne de démarcation entre inspiration et irritation est parfois fine. Nous naviguons entre les deux, nous partageons donc les récits personnels de nos membres de nombreuses manières et sur plusieurs plateformes. Nous exprimons où sont les besoins et comment les dons ont un impact sur les membres. Nous essayons de présenter CHIP/CAPA au plus grand nombre de personnes possible par le biais de sites tels que Facebook, les billets de tirage au sort et notre nouvel événement public, Comédie pour une cause: l'accessibilité pour tous, qui se tiendra le 30 mai 2019.



Alex Megelas, Formation de levée de fonds Facilitateur COCo

« Tout le monde veut que les organismes de bienfaisance dépensent le moins possible en frais généraux. C'est dépassé. Les frais généraux sont le moteur de la croissance. Si les organismes de bienfaisance ne peuvent pas se développer, ils ne peuvent pas résoudre les problèmes. Donc, les frais généraux sont une bonne chose. »

- Dan Pallota

Nous avons reçu un financement clé du gouvernement fédéral par le biais de Emplois d'été Canada et d'un financement provincial d'Emploi Québec pour un total de plus de 46 000 \$. Ces deux subventions nous ont permis d'embaucher du nouveau personnel :

- Un coordonnateur de programme à temps plein (35 heures par semaine)
- Un graphiste à temps plein (30 heures par semaine)
- Cinq employés d'été à temps partiel (35 heures par semaine pendant huit semaines)

Ce type de financement est essentiel à notre capacité de grandir en tant qu'organisation, pour répondre aux besoins de nos membres, pour trouver ou développer de nouvelles et meilleures ressources pour nos membres, pour lancer de nouveaux programmes pour la communauté et aider cette organisation à mettre en œuvre un plan de communication solide, à la fois professionnel et attrayant pour les nouveaux membres, partenaires et donateurs. L'impact total et les résultats de ces deux subventions ont été vraiment remarquables.

J'aimerais remercier tous les membres du comité de collecte de fonds pour leur travail acharné et leur dévouement cette année. Nous sommes toujours à la recherche de personnes enthousiastes qui pourraient souhaiter se joindre à notre comité. Si vous avez de l'expérience en rédaction, en création de budget, en recherche, ou si vous avez une bonne idée, veuillez contacter notre présidente, Martha Perusse, à l'adresse suivante: marthaperusse@hearhear.org Nous serons ravis de vous entendre ou de vous joindre à notre comité. Les membres du comité travaillent principalement à domicile et peuvent assister à des réunions à distance. Nous sommes flexibles et travaillerons selon votre disponibilité.

Pour plus d'informations, visitez notre site Web ou contactez Heidi Wager, directrice générale, à heidywager@hearhear.org ou au 514-488-5552, poste 4500.

Une gratitude immense pour le soutien de chacun

Le développement de relations avec des partenaires existants et nouveaux est si important pour nous, en particulier avec les professionnels de la santé auditive qui nous soutiennent en faisant de la publicité, en faisant un don à une campagne spécifique ou en soutenant financièrement certaines parties d'un événement. Nous continuons d'avoir de bons partenariats avec la ville de Dorval et le Manoir Chartwell à Kirkland. Les deux organisations soutiennent CHIP/CAPA en fournissant un espace pour nos cours et événements. Notre partenaire le plus ancien est le centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay (anciennement connu sous le nom de centre de réadaptation MAB-Mackay). Nous célébrons plus de 30 ans de partenariat étonnant avec eux. Aujourd'hui, tout ce que CHIP/CAPA représente est en grande partie dû à la collaboration généreuse entre les deux organisations.

Donateurs



Emploi Québec



Emplois d'été Canada



La fondation communautaire juive



Ministère de la Santé et des Services sociaux

La Fondation Gustav Levinski



Fondation canadienne de l'ouïe

Partenaires

Audition Québec
Meilleures solutions auditives
Société canadienne de l'ouïe
Association des malentendants canadiens
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay
Conseil communautaire de NDG
NDG Seniors Table
Table Concertation Jeunesse
La banlieue

Commanditaires

Euro Marché
Resto Bar Resto
IGA Extra Famille Duchemin
IGA Dorval
Maxi Dorval
Métro Beaconsfield
Provigo NDG

Publicitaires

Audiologie Centre-Ouest Inc.
Meilleures solutions auditives
Les Centres Masliah
Groupe Forget, Audioprothésistes
HBMC
Oreille Bionique
Solution de réservation plus

Partenaires institutionnels éducatifs

Bureau des étudiants handicapés de l'Université Concordia
Collège Dawson - Programmes de services sociaux et de CRLT
Activer Montréal (Concordia)
Bureau des étudiants handicapés de l'Université McGill
Université de Montréal - École d'orthophonie et d'audiologie
Collège Vanier Counselling en soins spéciaux

Donateurs 2018 *Merci!*

Maureen Adelman, Peter Allan, Julie (Nadeau) Angell, Maureen Antoniuk, Shataniya Ariyarajah, Mary Arroyave, Deborah Arsenault, Magdi Assaad, Rita Ayoung, Brenda Annick Barbery, Anne Barkman, May Barnett, Cynthia Barrington-Stonehouse, Beverley Bartlett, Shirley Ann Bartrem, Eva Basch, Douglas Berry, Setam Biram, Paul Bisonnette, Priscila H. Bogusiak, Dale Bonnycastle, Ronald Briand, Lou Brock, Harold Brownstein, Lynn Carman (Shamash), Donna Celestin, Contactivity Centre, Albert Chee, Nina Chen, Ray Chiarella, Carol Chopra, Ronald Choquette, Phoebe Comeau, Eileen Connor, Doreen Cons, Margaret Courtney, Ena Couture, Creative Video Day Camp, Rafeef Dajani, Sam Daniel, Brian Darling, Ray Del Bianco, Claire Dingle, Patricia Doughty, Christina Duvander, Elie Elias, Raymond Felson, Debra Fisher, Sandra Fortin, Johanne Freeman, Hanna Frohwein, Marsha Gardner, Todd Gatien, David Gencher, Elaine Gerkman, Janice Goddard, Karin Godin, Alvin Goldman, Sandy Goldstein, Hubertine Bregitta Greenhill Van Gemert, Caroline Groulx, Suzanne Guerin, John Gupta, Elie Hadid, Kathleen Hardiman, Michael Harrison, Sylvia Held, Barbara Hermon, Nettie Herscher, Robert Hidvegi, Olga Horge, Joyce Hulley, Denise Hupé, IGA Extra Famille Duchemin, Jamaica Association of Montreal, Jill Johnson, Robert Johnstone, Joyce Kahansky, Farokh Kapadia, Kathryn Kirk, Farrokh Kohiyar, Elizabeth Kremmel, Gordon Krip, La Fondation Gustav Levinschi, Irene Lambert, Nelfa Golez Lasalle, Rosemary Leaver, Emmanuel Lebessis, Rosalyne Leddy, Louise Ledoux-Hanlon, Merle Lewis, Naomi Litvack, Stelios Loizos, Elvira Lynch, John MacFarlane, Madeleine Major, Jagmohan Malhotra, Ian Mark, George Marshall Wansbrough, Janet McConnell, Donna McDougall, Louise McGilvray, Stew Mclsaac, Margaret McKee, Barbara McKee, Douglas McKinnon, Madeline McLeod, Maite Medalla, Maria Carlota Meerovitch, Sandra Miller-Sanchez, Barbara Mitis-Cwiekala, Allan Moore, Olive Moss, Roslyn Muer, Marie Murphy, Sarah Nadler, Carina Niewind, Susie O'Farrell, Henry Olders, Robert Palladini, Roslyn Palynchuk, John Parodo, Irene Pelletier, Martha Perusse, Bernard Perusse, Tirza Petersen, Edith Phare, Joyce Pinto, William Pittman, Dorothy Pocock, Leona Polger, Alex Polidoro, Edna Poole, Cindy Potechin, Kit Racette, Sarah Rapkin, Louise Rayment, Laura Ross, Yog Sachdeva, Cote Saint-Luc Senior Social Club, Ellen Samuel, Marie-Josée Saucier, Basha Schachner-Myers, Irmhild Schmarr, Berta Klara Schumann, Wendy Scott, Alex Shakar, Ingrid Stefancic, Thomas Stonehouse, Monte Swartzman, David Tait, Pamela Tait, A. T. Tan, Katrina Tarondo, Elizabeth Tatebe, Mary Taylor, Laraine Taylor, The Jewish Community Foundation, Christine Theoret, Johanne Trifilette, José-Renée Trudeau, Helen Turcaj, Pauline Tylko, Shirley Virgo, George Vogen, Heidi Wager, Margaret Wallace, Mary Walsh, Virginia Walsh, Charlene Webb, Laura Weirnerman, Diana Wood, Melika Ziaei

Nos **membres**

Leurs *voyages*

Votre **impact**



7000 Rue Sherbrooke Ouest
Montréal, QC H4B 1R3
Tél: (514) 488-5552 (poste 4500)
info@hearhear.org
www.hearhear.org

