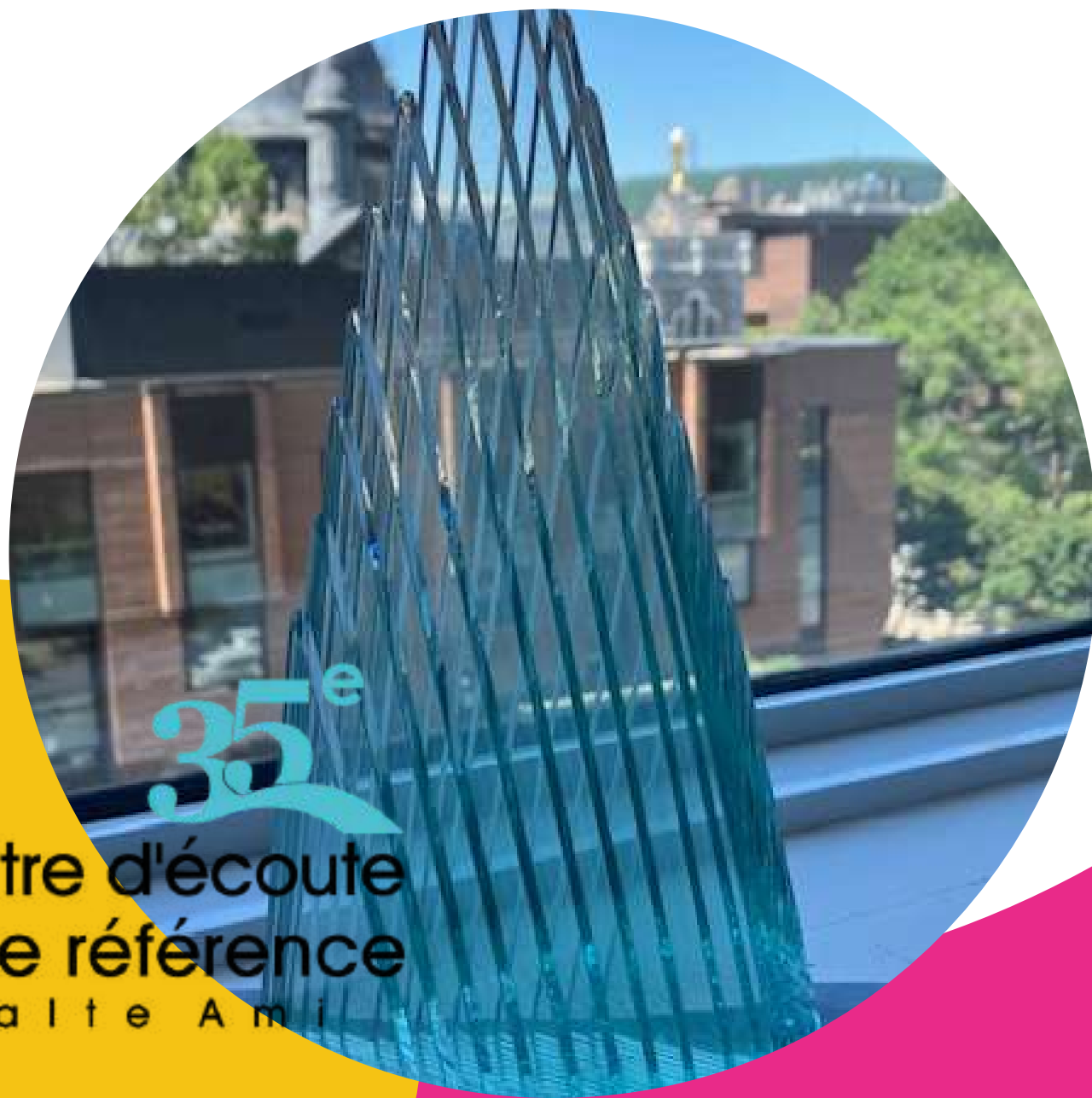


RAPPORT ANNUEL CERHA 2022-2023



35^e

Centre d'écoute
et de référence
Halte Ami



SOMMAIRE

MOT DE LA COORDONNATRICE GÉNÉRALE	4
PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	5
Historique	5
Statut légal	6
Mission	6
Objectifs et valeurs	6
Distinctions	7
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	9
Conseil d'administration	9
L'équipe de travail	10
Le Centre comme milieu de stage	11
Les bénévoles	11
La motivation des bénévoles	12
SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2022-2023	14
L'ACCUEIL	14
LE SERVICE D'ÉCOUTE ET DE RÉFÉRENCE	14
L'écoute active	15
Les bénévoles en écoute	16
La formation	17
La supervision	18
La co-animation	19
La formation continue	19
Le référencement	20
LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE À L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES ET DES NOUVEAUX ARRIVANTS	21
Les ateliers de francisation	22
Le jumelage linguistique et culturel	24
La recherche des participants	24
Documentation pour l'animation	25
Les évaluations	26
La bibliothèque commune	26
Les ateliers thématiques et tables rondes interculturelles	26
L'assermentation	28
L' aide technique, l'accompagnement et le soutien à la gestion de la vie quotidienne	28
Le soutien psychologique	28

SOMMAIRE

Partenariat avec les autres organismes	29
Activités ludiques du service Accueil et aide à l'intégration des personnes immigrantes	29
LE SERVICE DE COMMUNICATION	30
Édition et diffusion de nouveaux outils	30
Bulletin d'informations : CERHA Hebdo	31
Bulletin d'informations : CERHA Mensuel	34
Publicités	34
Nos réseaux sociaux	35
QUELQUES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE EN 2022-2023	40
Formations, semaines préventives ou de sensibilisation et autres partages de connaissances	40
Événements et activités	41
35 années d'existence	43
Le livre: 35 ans d'Histoire	46
STATISTIQUES - ANNEXES	47
Annexe 1	47
Annexe 2	48
Annexe 3	49
Annexe 4	50
Annexe 5	51
Annexe 6	52
Annexe 7	53
NOS PARTENAIRES	54
RESSOURCES FINANCIÈRES	55
Activités de collecte de fonds	55
Les résultats obtenus	56
DONATEURS ET REMERCIEMENTS	57

MOT DE LA COORDONNATRICE GÉNÉRALE

Bonjour à toutes et à tous,

La mission du CERHA est de développer chez les personnes, principalement chez les adultes, les ressources dynamiques leur permettant de faire face à leurs difficultés et de s'adapter aux changements de leur environnement social.

Depuis déjà 35 ans, le centre offre un service d'écoute et de référence ainsi que des activités de prévention psychosociale et d'intégration aux nouveaux arrivants.

Pour répondre à cette mission, le centre développe et adapte chaque année son travail dans le but de maintenir ses services à un niveau plus élevé.

Il va de soi, que notre expertise dans la formation et dans l'accompagnement de bénévoles en écoute est reconnue, ce qui fait de notre centre un organisme formateur en relation d'aide et en prévention du suicide.

Pour exister en tant qu'organisme, il y a des changements et des adaptations à faire continuellement, par exemple, revoir des politiques, essayer d'autres méthodes, maintenir nos objectifs et, bien sûr, porter nos valeurs au fil des ans.

Cette année est arrivée avec d'autres changements et réalisations pour le centre. Pendant l'année précédente, par exemple, nous avons augmenté les heures d'ouverture du centre (passer de 4 jours à 5 jours d'ouverture par semaine), cette année, nous avons pu offrir plus d'heures de travail aux employés et, en particulier, il y a eu plusieurs changements pour consolider et fidéliser l'équipe de travail, y compris des ajustements salariales.

Également, nous avons créé des documents et des politiques pour accompagner les employés, la direction et le conseil d'administration et, pour contrecarrer les incohérences au niveau de l'organisation et du fonctionnement.

Mise à part à veiller à offrir un meilleur service, les employés du centre ont été impliqués dans plusieurs projets, qui visent à consolider et à varier la nature des services que l'organisme offre, en restant dans nos sphères d'activités : santé mentale et immigration.

Les défis sont innombrables pour les organismes comme le nôtre, malgré tout, nous avons su nous adapter aux changements, maintenir et consolider nos services, créer de nouveaux partenariats, et travailler, travailler et encore travailler.

Nous avons aussi fêté notre 35^{ème} anniversaire. C'était une belle occasion pour faire le bilan de notre travail, pour rencontrer les fondateurs, les bénévoles, les donateurs, mais aussi offrir un regard sur toute l'activité du centre à travers le livre écrit par Danielle Hudon, **35 ans d'Histoire.**

En lisant le présent rapport, vous allez découvrir les nombreux projets réalisés cette année qui témoignent de la vitalité du centre.

L'année a été fructueuse pour notre organisme et cela est le résultat du travail assidu de notre équipe, de nos administrateurs, de nos donateurs et, bien sûr, de nos bénévoles.

Bonne lecture et un sincère MERCI à tous !

Doina Sparionoapte

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

HISTORIQUE

Fondé en 1987, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami (CERHA) est un organisme communautaire autonome. L'implantation du Centre d'écoute à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) a découlé d'un besoin exprimé par un groupe d'étudiants provenant de l'extérieur de Montréal et éprouvant certaines difficultés d'intégration à leur nouveau milieu.

L'objectif du Centre d'écoute était d'offrir un lieu où les étudiants pouvaient venir parler de leurs difficultés personnelles et essayer de trouver des pistes de solution. Le projet fut présenté à l'époque aux services d'animation de l'UQAM et un local fut alors mis à sa disposition. La concrétisation du projet a été rendue possible grâce au soutien professionnel du CLSC des Faubourgs (autrefois CLSC Centre-ville), le projet a été vu comme un complément important à leurs services auprès de la population étudiante.

Les premières activités du Centre d'écoute consistaient en un service d'écoute et de référence, et des semaines de prévention psychosociale pour informer la population sur différentes problématiques. Au début, deux thèmes étaient abordés : la prévention du suicide et l'isolement. Par la suite, d'autres problématiques ont été ajoutées pour répondre aux besoins exprimés par les étudiants.

Voici la liste des semaines de prévention psychosociale et leur année d'apparition :

- 1987 : la prévention du suicide
- 1990 : la gestion du stress
- 1993 : l'alcoolisme et les toxicomanies
- 1998 : la santé mentale
- 1999 : l'intégration
- 2001 : la vitalité et la nutrition
- 2001 : le jeu excessif
- 2002 : l'interculturel
- 2003 : la Caravane de la tolérance
- 2006 : le dépistage de la dépression
- 2009 : la dépendance
- 2011 : différents thèmes sur la sexualité
- 2013 : VIH/Sida
- 2013 : les relations amoureuses
- 2013 : l'intimidation
- 2014 : les agressions sexuelles
- 2019 : la cyberintimidation
- 2021 : comment gérer l'anxiété
- 2023 : la lutte contre le racisme

Chacun de ces thèmes ont fait l'objet d'une semaine de prévention avec l'organisation de kiosques, conférences et participation de partenaires issus de la communauté.

En août 1999, à la demande de l'École de langues de l'UQAM, le Centre d'écoute a développé un nouveau projet visant à aider des étudiants immigrants qui apprenaient le français, à mieux s'intégrer dans leur société d'accueil. Différents services et activités ont été mis en place conformément à la philosophie du Centre d'écoute : permettre à la personne de se prendre en charge et l'aider à trouver ses propres solutions.

Statut légal

Le Centre d'écoute et de référence s'est incorporé en 1991 et a obtenu ses lettres patentes en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies du Québec.

Enregistré auprès du ministère du Revenu comme un organisme de bienfaisance, il peut émettre des reçus d'impôt à toute personne ou organisme qui lui octroie un don.

Mission

Par une approche humaniste, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami développe chez les personnes et principalement chez les jeunes adultes, les ressources dynamiques leur permettant de faire face à leurs difficultés et de s'adapter aux changements de leur environnement social. Le Centre offre un service d'écoute et de référence ainsi que des activités de prévention psychosociale et d'intégration aux nouveaux arrivants. Notre organisme vise à répondre aux besoins de la population et contribuer au bien-être de la communauté.

Objectifs et valeurs

Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami vise à :

- offrir un service d'écoute face à face et téléphonique, gratuit, anonyme et confidentiel, en réponse à toute forme de difficultés, vulnérabilité, pauvreté et détresse psychologique ;
- offrir des services d'accueil et d'aide à l'intégration aux personnes nouvellement arrivées au Québec ;
- organiser des activités de prévention psychosociale ;
- proposer un service de référence complémentaire au service d'écoute sur demande de la personne concernée ;
- recruter, former et soutenir les bénévoles écoutants et les agents multiplicateurs ;
- organiser des ateliers de francisation et des jumelages linguistiques ;
- offrir de l'accompagnement aux immigrants, etc.

À partir de cette approche, le Centre d'écoute a précisé sa mission, s'est doté d'un code d'éthique et d'une organisation pour offrir des services diversifiés :

- l'écoute et la référence ;
- les activités d'intégration (linguistiques, sociales et culturelles, etc.) pour les nouveaux arrivants ;
- les activités de prévention psychosociale ;
- les ateliers de francisation ;
- le jumelage linguistique ;
- l'accompagnement, etc.

Les valeurs fondamentales appliquées par le CERHA et ses stratégies sont :

- l'acceptation inconditionnelle
- l'accueil
- l'authenticité
- l'empathie
- l'écoute
- le respect de l'autre

Distinctions

2020 : Mention d'engagement bénévole du Gouvernement du Québec pour deux bénévoles du Centre d'écoute : Madame Monique Poitras et Madame Johanna Nouchi.

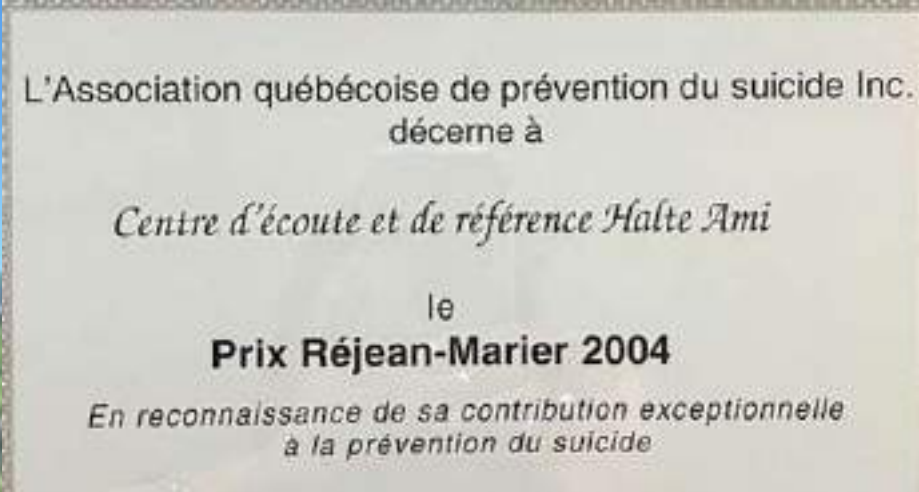
2014 : Mention d'honneur de bénévolat à Monsieur Arthur Montplaisir comme bénévole en intégration des nouveaux arrivants depuis 10 ans.

2013 : À l'occasion de ses 25 ans, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a été honoré par Monsieur Daniel Breton, député de Sainte-Marie-Saint-Jacques.

2008 : Le Prix Mérite en francisation des nouveaux arrivants 2008 offert par le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec pour avoir mis en place des ateliers d'information et de jumelage linguistique.

2004 : Le Prix Réjean Marier, en reconnaissance de sa contribution exceptionnelle à la prévention du suicide, offerte par L'Association québécoise de prévention du suicide.

2000 : Certificats de reconnaissance du CERHA pour son implication au Programme Jeunesse Canada au travail.



STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Conseil d'administration

En 2022-2023, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a été géré par un Conseil d'administration (CA) constitué de six membres bénévoles provenant de différents milieux. Depuis le 22 septembre 2022, date de la dernière Assemblée générale annuelle (AGA), et le 30 juin 2023, le Conseil d'administration s'est réuni à neuf reprises en séances ordinaires afin d'échanger et de prendre les décisions nécessaires à la continuité, au bon fonctionnement et à l'épanouissement de l'organisme dans la communauté. En majorité, les réunions du CA de cette année ont eu lieu à distance via Zoom mais aussi en présentiel.

Pendant toute l'année, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a pu offrir ses services grâce à une petite équipe de travail expérimentée qui a été soutenue par une équipe de bénévoles dévoués.

Éric Hanigan, Président (Étudiant au doctorat en psychologie à l'UQAM, bénévole, membre du CA et Président depuis septembre 2022) ;

Ludovic Zieme, Vice-Président (Maîtrise en cours en travail social, bénévole depuis 2012, membre du CA depuis septembre 2019 et Vice-président depuis mai 2021)

Giliane Buteau, Trésorière (Baccalauréat en commerce et en gestion, MBA de l'UQAM et DESS en comptabilité de management et certifiée coach PNL du CQPNL, bénévole au Centre, trésorière entre 2014-2018 et trésorière depuis mai 2021) ;

Sarah Messier-Robillard, Secrétaire (Finissante d'un baccalauréat en psychologie à l'UQAM, bénévole au centre depuis septembre 2019 et membre du CA depuis mai 2021) ;

Doina Sparionoapte, Administratrice, Coordinatrice générale du CERHA (Doctorat en linguistique, Certificat en français UQAM - 2009, employée du Centre d'écoute depuis 2009, membre du CA depuis septembre 2014)

Mahamadou Soré, Administrateur (Sociologue, spécialiste des Droits Fondamentaux, membre CA depuis mars 2023).

Un grand MERCI pour votre implication!

L'équipe de travail

L'année 2022-2023 fut une année chargée en activités et en projets au travail. Comme la plupart des services de santé, nous avons dû gérer à la fois le bon fonctionnement d'un centre d'appels dont le mandat est la prévention en santé mentale par l'écoute active de la détresse, maintenir et développer un service à l'immigration incluant le jumelage et des ateliers de francisation, accueillir une équipe de bénévoles et les encadrer, maintenir les services. Il est notable qu'un effort collectif de solidarité entre nos différents services a été observé, ressenti et fut essentiel au fonctionnement du centre. Pour mieux s'organiser, gérer les activités et régler les problématiques quotidiennes, l'équipe de travail s'est réunie chaque semaine pour faire un bilan hebdomadaire et planifier les activités et les urgences de la semaine en cours. À chaque réunion, un compte-rendu a été réalisé. Il était rédigé à tour de rôle par les employés.

Doina Sparionoapte

Coordonnatrice générale



Zlatka Merdzhanova

Agente de soutien administratif, responsable de financement



Enarsouline Masekela

Mahu Ahoyo
Responsable des communications



Afi Ede Anahlui

Responsable du Service d'écoute et de référence et responsable des bénévoles, Intervenante psychosociale



Willam Kankeu Fonkoua

Responsable du service d'accueil et d'aide à l'intégration des personnes immigrantes et nouvellement arrivées



Le Centre comme milieu de stage

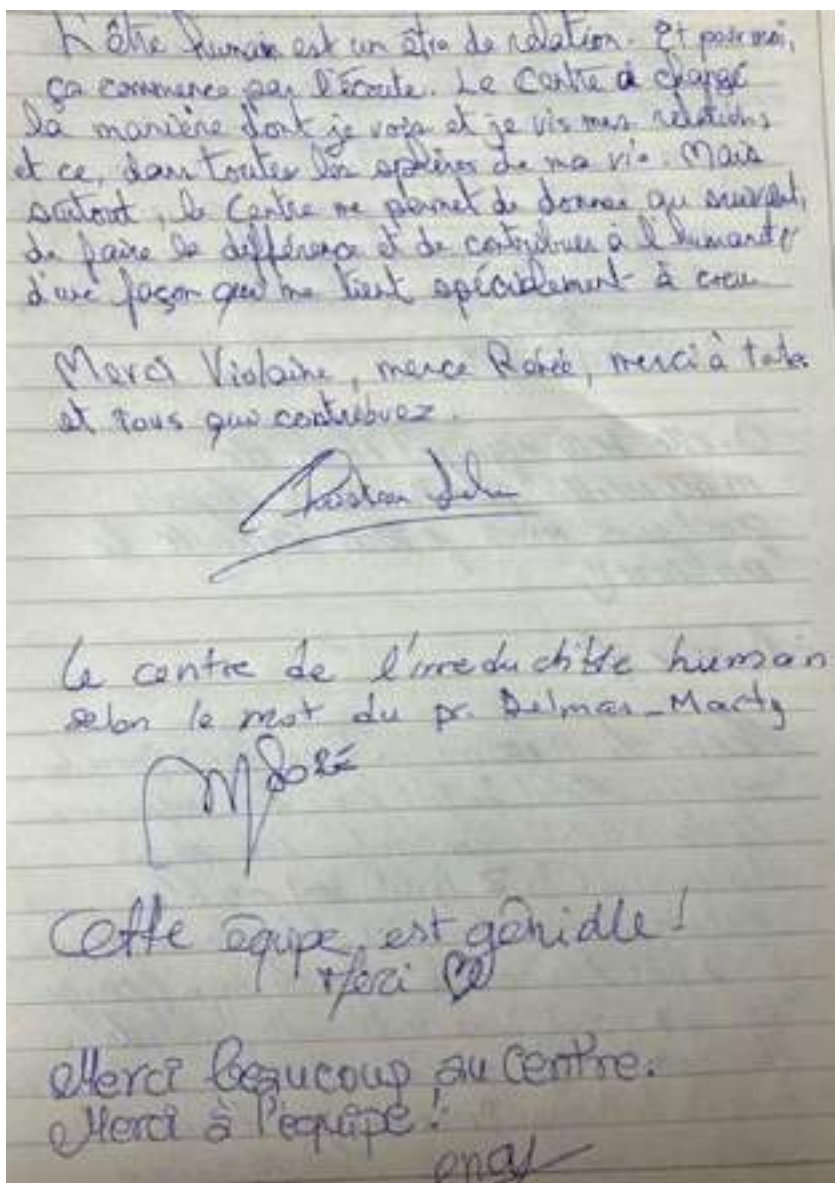
Le Centre d'écoute offre aux futurs professionnels un lieu privilégié de formation à l'écoute et de sensibilisation à l'approche d'intervention de crise et aux animateurs en francisation, une pratique en interculturel.

Le CERHA est un milieu de stage très apprécié des étudiants provenant de divers programmes de formation. Le dynamisme, les idées nouvelles et l'énergie que ces personnes apportent au Centre nous aident à améliorer nos services et nos façons de faire. Le Centre d'écoute fait appel à l'esprit d'initiative des stagiaires et constitue pour eux une expérience de travail collaborative en les encourageant à s'intégrer à la vie de l'organisme.

Cette année nous avons accueilli **Samuel Dubé Marceau**, qui a fait un changement de carrière de l'éducation vers l'intervention. Merci à Samuel pour son implication au centre!

Les bénévoles

Le bénévolat représente le cœur des activités du Centre. Cette année nous avons eu **112 bénévoles** (membres actifs de l'organisme). C'est grâce aux engagements bénévoles de ces personnes que le Centre continue d'exister au fil des années. Ce sont des bénévoles écoutants, des animateurs et animatrices d'ateliers de francisation, des bénévoles à l'accueil, au soutien technique, aux kiosques et à titre d'administrateurs et d'administratrices du conseil d'administration. C'est avec beaucoup de gratitude et un profond plaisir que nous réitérons nos remerciements à tous nos bénévoles. Un grand MERCI pour votre générosité!



La motivation des bénévoles

D'une personne à l'autre, les motifs de bénévolat varient, mais pour la majorité, la formation donnée en écoute active permet d'acquérir les fondations de la relation d'aide. D'autres bénévoles évoquent l'amour de la langue et l'ouverture à l'autre lorsqu'ils parlent de leurs motivations. Certains aident le Centre via l'entrée de données techniques et l'accueil à la réception. Leur présence et les tâches qu'ils accomplissent sont une richesse inestimable et le Centre reconnaît et apprécie leur apport.

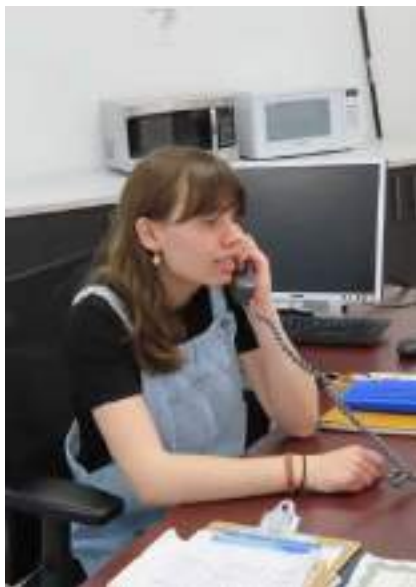
Le Centre n'est pas seulement un lieu de création de lien social, il permet également aux bénévoles d'acquérir une expérience pratique dans leur domaine d'études. C'est pourquoi nous nous remettons à nos bénévoles des lettres de recommandation lors du dépôt de demande de bourses, pour l'intégration d'un nouveau programme d'études ou encore lors d'une recherche de stage ou d'emploi. Par ailleurs, nous continuons de développer les activités formatrices en lien avec l'écoute ou la santé mentale qui outillent nos bénévoles autant pour la relation d'aide au sein du Centre que dans leur cursus universitaire.

Malgré l'assouplissement des mesures sanitaires liées à la pandémie durant l'année, cette dernière a tout de même teinté le bénévolat au Centre. Nombreux d'entre eux ont en effet perçu cette crise mondiale comme une opportunité d'investissement personnel et social, une occasion de fournir un effort collectif à la population montréalaise prise au dépourvu avec cet événement particulièrement fragilisant pour la santé mentale. En outre, les relations et le soutien social créés au Centre ont été nécessaires pour le bon fonctionnement psychique et physique de nos bénévoles, qui en ressortent plus confiants dans leur capacité à répondre à l'augmentation de la détresse dans la population. Nous avons remarqué que l'altruisme, le goût de l'autre et la solidarité ressortent comme principales motivations à faire de l'écoute dans une période ayant exacerbé la solitude et l'anxiété de l'inconnu.



The image shows a screenshot of the CERHA website. At the top, there is a navigation bar with the CERHA logo on the left and menu items: ACCUEIL, Qui sommes-nous?, Nos services, Contact. Below the navigation bar, there are two buttons: "Demande technique" (blue) and "Partenariat" (pink). A banner below the navigation bar contains the text: "Vous pouvez au numéro d'urgence 24h/24 sans frais au 1-833-456-4566 (Au Québec : 1-866-277-3052) ou visiter Portiers.ca/idee-Contact". The main banner features the text: "La santé mentale c'est l'affaire de tous. Nous sommes disponibles pour vous 7j/7 en semaine pour vous écouter. L'écoute se fait en anonyme et dans la confidentialité." Below this text is a circular image showing three people sitting on a couch in a living room setting, engaged in conversation. At the bottom left of the banner, there is a circular logo with the text "SOUTENEZ-NOUS".

Quelques-uns de nos bénévoles à l'œuvre :



SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2022-2023

Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami se divise en quatre groupes principaux :

- le service d'accueil ;
- le service d'écoute (recrutement, formation, supervision, sensibilisation, formation continue, etc.) ;
- le service d'intégration (ateliers de francisation, jumelage linguistique, accompagnement, assermentation, tables rondes interculturelles, etc.)
- le service des communication (gestion des médias sociaux, publicité, etc.).

Durant l'année 2022-2023, le Centre d'écoute et de référence a continué d'offrir ses services à la population du Grand Montréal, mais aussi aux étudiants de l'UQAM et de l'UdeM.

L'ACCUEIL

L'accueil est un élément central pour le bon fonctionnement de notre organisme. Les bénévoles à l'accueil doivent être bien préparés lorsqu'une personne nous contacte ou vient nous rencontrer. En effet, lors d'une demande d'écoute en face à face, la personne à l'accueil doit d'être **rassurante, respectueuse et empathique**. Ce poste est essentiel car c'est le premier contact que nos usagers ont avec le Centre.

Il est occupé soit par un futur écoutant qui est en attente de la formation ou par un écoutant qui est en attente d'une écoute. Il peut aussi être occupé par divers bénévoles qui désirent être seulement à l'accueil. Autrement dit, au Centre d'écoute et de référence Halte Ami, les bénévoles participent en grand nombre à la vie de l'organisme.

LE SERVICE D'ÉCOUTE ET DE RÉFÉRENCE

Le service d'écoute et de référencement est un espace accueillant ouvert à toute personne qui souhaite recevoir une écoute bienveillante, humaine, empathique, dans le respect et sans jugement. L'écoute active offerte à la population est une écoute qui est basée sur l'approche humaniste du psychologue Carl Rogers. Le service d'écoute et de référencement est offert à toute personne qui vit des difficultés d'ordre psychologique, relationnel, moral ou social.

Les services d'écoute et de référencement sont gratuits, confidentiels et anonymes. Ils sont également donnés sans rendez-vous en personne ou par téléphone. Par téléphone, les personnes écoutantes offre ce service dans trois bureaux spécialement aménagés et insonorisés pour garder la confidentialité.

L'écoute active

Concept né des travaux du Psychologue Carl Rogers, l'écoute active consiste à utiliser des outils (reformulation, reflet, question ouverte) qui permettent d'écouter non seulement le récit de notre interlocuteur, mais également ce qu'il vit en termes d'émotions. Il met l'accent sur le contenu émotionnel que vit l'interlocuteur que sur l'histoire. Cette technique d'écoute permet de mobiliser chez la personne écoutante des qualités et des aptitudes d'empathie, de bienveillance, de chaleur humaine, de respect, d'acceptation et de non-jugement. Après de la personne écoutée, nous pensons que cette technique d'écoute leur permet de se confier ouvertement, de désamorcer l'état de crise et/ou de se diriger vers des ressources adaptées en fonction de leurs besoins.

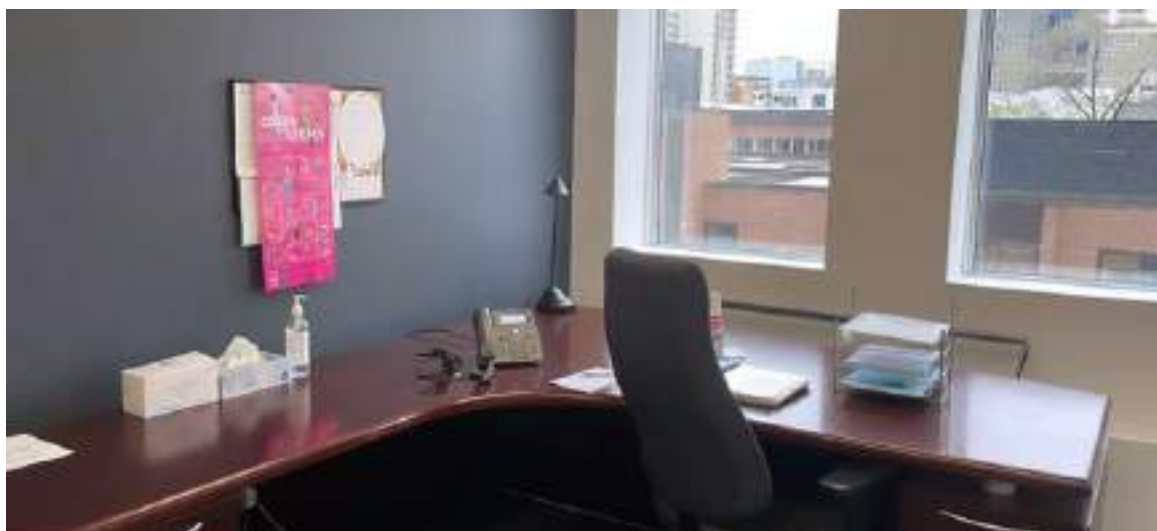


Photo d'un cubicule d'écoute

L'écoute active selon l'approche humaniste de Carl Rogers part du principe que l'individu possède en lui les habiletés nécessaires pour résoudre les problèmes qu'il vit. Ainsi, nos bénévoles offrent une écoute dans le respect de la personne et de ses capacités. Ils/elles accompagnent les appelants dans leur processus réflexif, leur témoignent de l'empathie et une présence humaine.

Cette année, nos bénévoles en écoute active ont offert **2261.3 heures de bénévolat** à la population montréalaise et à ses environs. Les écoutes ont touché principalement les thèmes suivants : solitude et l'isolement, le stress, l'angoisse et l'anxiété, les relations interpersonnelles et les relations parents-enfants et/ou familiales.

Les bénévoles en écoute

Le Centre a recruté et formé en septembre dernier 28 bénévoles. Les bénévoles sont recrutés principalement grâce aux visites en classe (l'Université du Québec À Montréal et à l'Université de Montréal), aux réseaux sociaux (Facebook, Instagram,) et aux publicités informelles (le bouche-à-oreille). La grande majorité de nos bénévoles sont des étudiants à l'université dans les domaines de la psychologie, de la sexologie et du travail social. Ils proviennent en majorité de l'UQAM, de l'UdeM. Pour devenir bénévole en écoute active, les personnes désireuses doivent remplir un formulaire de demande de bénévolat (disponible sur notre site web) ou se présenter en personne au Centre. Après analyse, elles sont invitées à une entrevue de sélection. Afin de les aider à préparer cette entrevue, un questionnaire est mis à leur disposition. L'entrevue de sélection constitue la dernière étape de recrutement.



Photo de la cohorte 2022

La formation

Chaque année, au mois de septembre, le Centre forme les bénévoles à l'écoute active. Le processus de recrutement de cette année s'est tenu au printemps 2022. Ce processus permet de sélectionner les candidats qui présentent des qualités telles que l'empathie, le sens de l'écoute et la bienveillance.

Première étape avant de débiter les écoutes, la formation en écoute active, relation d'aide et prévention du suicide qui a lieu en septembre de chaque année. Cette formation se veut de fournir aux futurs écoutants des connaissances nécessaires dans leur rôle d'écouter.es. En 2022, elle a été donnée d'une part, par David Gauthier en ce qui concerne le volet prévention du suicide. Monsieur Gauthier possède une expertise importante en gestion de crise, notamment en gestion de crise suicidaire. Ancien employé du Centre, responsable du service d'écoute, David garde à cœur le Centre et continue à y faire part en tant que formateur. D'autre part, le volet relation d'aide a été donné par Éric Vin, psychologue clinicien et doctorant à l'UQAM. Éric Vin a une grande expérience clinique de l'approche humaniste et de l'écoute active.

Après la formation, les bénévoles ne sont pas laissés à eux-mêmes. En effet, à chaque mois, le Centre organise des rencontres avec les bénévoles. Cette année, huit rencontres mensuelles ont été organisées au Centre.

Ces rencontres mensuelles offrent un espace propice aux échanges (en groupe), au partage d'astuces (dans le cadre des écoutes), etc. C'est un moment privilégié pour prendre le pouls des écoutes de chacun, d'identifier des problématiques et d'y répondre, de passer des informations, mais aussi de favoriser la communication entre les bénévoles.



La supervision

Pour soutenir davantage les bénévoles dans leurs écoutes, le Centre offre des rencontres de supervisions aux bénévoles. Chaque bénévole est pairé avec un ou une superviseur.e. La personne qui supervise est généralement un.e ancien.ne écoutant.e qualifié.e qui possède une ou plusieurs années d'expérience en écoute active et qui a suivi la formation. Après chaque écoute, les bénévoles remplissent une fiche de retour sur les écoutes effectuées. Cette fiche qui revient sur les détails de l'écoute aidera la personne superviseuse à préparer sa rencontre.

Les rencontres de supervisions sont des rencontres privilégiées pour les bénévoles. En effet, elles permettent de revenir sur les difficultés rencontrées par la personne écoutante dans ses appels, de partager des astuces en interventions, etc. De plus, la supervision permet de motiver et d'encourager la personne écoutante dans son rôle, de la rassurer et de l'apaiser, mais aussi de l'écouter au besoin. La supervision se veut d'être un espace de formation, d'encadrement et de soutien pour les bénévoles en écoute.

Cette année, le Centre a compté sept superviseurs et superviseuses qui ont accompagné les bénévoles en écoute. Ainsi, les rencontres de supervision ont eu lieu en personne (au centre ou dans un lieu choisi d'un commun accord par la personne écoutante et la personne superviseuse) et en ligne, via la plateforme Zoom. Chaque bénévole est rencontré après un minimum de trois écoutes. Pour toute l'année, il y a eu **56.6 heures** de rencontres de supervision.

Par ailleurs, des outils sont mis à la disposition des superviseurs afin de les accompagner dans leurs rôles. D'abord, des rencontres de superviseurs avec la responsable des bénévoles ont lieu tous les deux mois. Cette année, les superviseurs se sont réunis quatre fois. Ces rencontres permettent, entre autres, de revenir sur les défis rencontrés par chaque bénévole dans leurs écoutes, de réfléchir aux réponses à apporter en termes d'accompagnement à l'égard des bénévoles, mais aussi apprendre à poser ses limites.

Ainsi, les discussions ont porté sur la gestion des appels en lien avec des crises suicidaires, la question des appelants réguliers, appels à caractère sexuel, l'accompagnement des bénévoles, etc. Différents documents comme une **fiche de consignes**, une **fiche pour soutenir le processus réflexif des écoutant(e)s**, un **schéma sur les objectifs de la supervision ainsi que quelques analyses de cas** sont mises à la disposition des bénévoles.

La co-animation

Lors de la formation, les futurs écoutants ont l'occasion de pratiquer leurs apprentissages sur l'écoute active dans des moments nommés triades. Les triades sont des groupes d'exercices composés de trois personnes. En groupe, les personnes doivent échanger sur un moment marquant de leur vie.

Les triades sont supervisées par des co-animateurs. Ces derniers sont des bénévoles qui ont un minimum d'un an ou plus d'expérience, et qui sont reconnus pour la qualité de leur écoute et de leurs interventions. Durant l'exercice des triades, les co-animateurs observent la façon dont l'écouter met en pratique ses nouvelles connaissances et techniques apprises en écoute active. En d'autres termes, ils relèvent les points forts et les points à développer du futur écoutant. Par la suite, une discussion sur ce qui a été observé entre l'écouter et le co-animateur permet d'affiner les techniques d'intervention.

La formation continue

Dans sa mission de formation et de perfectionnement de l'équipe écoutante, le Centre organise plusieurs ateliers de formation continue au bénéfice des bénévoles en écoute. Les thèmes des ateliers sont choisis en fonction des difficultés que rencontrent les bénévoles dans leur écoute et qui ressortent dans les rencontres de supervision. Ces ateliers sont alors très appréciés par les bénévoles, car ils touchent à leurs besoins et ils favorisent des échanges et des partages d'expériences.

Cette année, le Centre a organisé quatre ateliers. Les thématiques abordées sont : **La loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (P38); Les appels à caractère sexuel; La gestion des crises suicidaires et, L'anxiété et l'estime de soi.** Ces ateliers ont été donnés par des professionnels, notamment par des sexologues et des psychothérapeutes.



Photo de la formation continue donnée par Agnès Jouan, psychothérapeute

Le référencement

Les personnes qui se présentent ou qui appellent au Centre pour de l'écoute ont la possibilité de recevoir des références adaptées à leurs besoins en plus de l'écoute qui leur est offerte. Ces références sont classées selon le type de ressources dans un document nommé « **bottin de références** ». Le bottin de référence se trouve dans chaque cubicule et il est composé de **151** pages réparties en **29** catégories. Tout au long de l'année, la nouvelle cohorte d'écouterants s'est exercée à faire de ce bottin, un outil essentiel à la référence. De plus, trois présentoirs avec plusieurs dépliants des autres organismes sont disponibles en tout temps pour les personnes qui se présentent au Centre. En plus de notre bottin de références, le Centre a mis à la disposition des bénévoles le Répertoire des organismes communautaires et sociaux 211. Cette liste, en format papier, permet d'élargir les champs des ressources proposées aux appelants.

Par ailleurs, le Centre a développé des partenariats avec certains organismes qui lui permet de référer des appelants au besoin. Ainsi, pour des cas de violence conjugale par exemple, les appelants sont orientés à SOS violence conjugale; à Tel-Aide en cas d'indisponibilité à offrir une écoute, etc.



Photo du bénévole Jean-Sébastien dans un cubicule d'écoute

LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE À L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES ET DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Le service d'Accueil et d'aide à l'intégration des personnes immigrantes et des nouveaux arrivants reste un service essentiel permettant de répondre aux besoins d'échange, d'intégration, d'écoute et de soutien aux personnes immigrantes qui fréquentent le centre. Depuis déjà de nombreuses années, le centre offre des services en présentiel et en ligne, notamment par zoom aux personnes immigrantes et aux nouveaux arrivants. Cependant, nous avons constaté la nécessité et l'importance d'offrir plus d'activités en présentiel à ces derniers. Et, tout cela dans le but de diminuer dans un premier temps, le sentiment d'isolement qui a pris le dessus depuis le début de la pandémie ; deuxièmement, de favoriser des rencontres et des échanges en français pour les personnes non francophones, et enfin, d'aller à la découverte de la société et de la culture québécoise.

Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a continué de maintenir sa présence auprès de ses usagers au cours de **l'exercice 2022-2023**. En effet, celui-ci a offert de nouveaux services tout en répondant à des demandes ponctuelles et variées. Les ateliers de conversation en français et d'intégration, les sorties interculturelles ainsi que les accompagnements ont été grandement utiles afin d'assurer la continuité de la mission du Centre.

Les services qui ont été offerts aux immigrants au cours de cet exercice fiscal sont les suivants :

- Les ateliers de conversation en français ;
- Le jumelage linguistique et interculturel ;
- Les ateliers thématiques et les tables rondes interculturelles ;
- Des services en assermentation ;
- Accompagnement ;
- Le soutien à la gestion de la vie quotidienne ;
- L'aide technique ;
- L'écoute ;
- Le référencement et les offres d'informations.

En prenant en compte la volonté du gouvernement canadien de recevoir 500.000 immigrants par an d'ici 2025, la province du Québec accueillera également dans le cadre du même projet des milliers de personnes immigrantes au cours des prochaines années pour combler les besoins de la société, mais surtout redynamiser son économie. Ainsi, nous prévoyons que les demandes de services en ce qui concerne l'Accueil et l'intégration des personnes immigrantes vont également augmenter. Au cours de cette année qui vient de s'achever, le Centre s'est engagé non seulement à organiser et offrir plus de services, mais aussi à collaborer avec d'autres structures et organismes dans le but d'agrandir les fréquentations de ses usagers.

Le but est d'offrir à nos usagers francophones et non-francophones un soutien dans leur quotidien. De ce fait, la mission du service d'Accueil et d'aide à l'intégration des personnes immigrantes est de favoriser et promouvoir la pratique de la langue française et de faciliter l'intégration dans la société québécoise. L'aspect social, culturel et la création d'un réseau sont ainsi mis en valeur.

Les ateliers de francisation

Les ateliers de conversation en français **en présentiel** se font dans nos locaux, précisément dans la salle de réunion avec une **capacité d'accueil d'environ 15 personnes**. Cette salle est dotée d'un tableau, d'une télévision, d'un ordinateur et d'une petite bibliothèque servant tous de matériel pour la dispense des ateliers. Les ateliers se déroulent généralement sur une plage horaire de deux heures par semaine par groupe, et pendant lesquelles la pratique du français est au rendez-vous. Les sujets de discussions varient en fonction de la demande des participants des groupes, de leur niveau de pratique de français et ainsi que de la dynamique de chaque groupe. Cependant, les sujets fréquents lors des ateliers sont très souvent : les étapes de l'intégration au sein de la société québécoise, les projets d'études et professionnels, les pratiques de dialogues dans différents contextes, etc. De plus, quelques ateliers se tiennent en dehors du centre dans des cafés, des parcs, des musées et galeries d'arts dans le but de rendre les activités plus dynamiques et intéressantes.

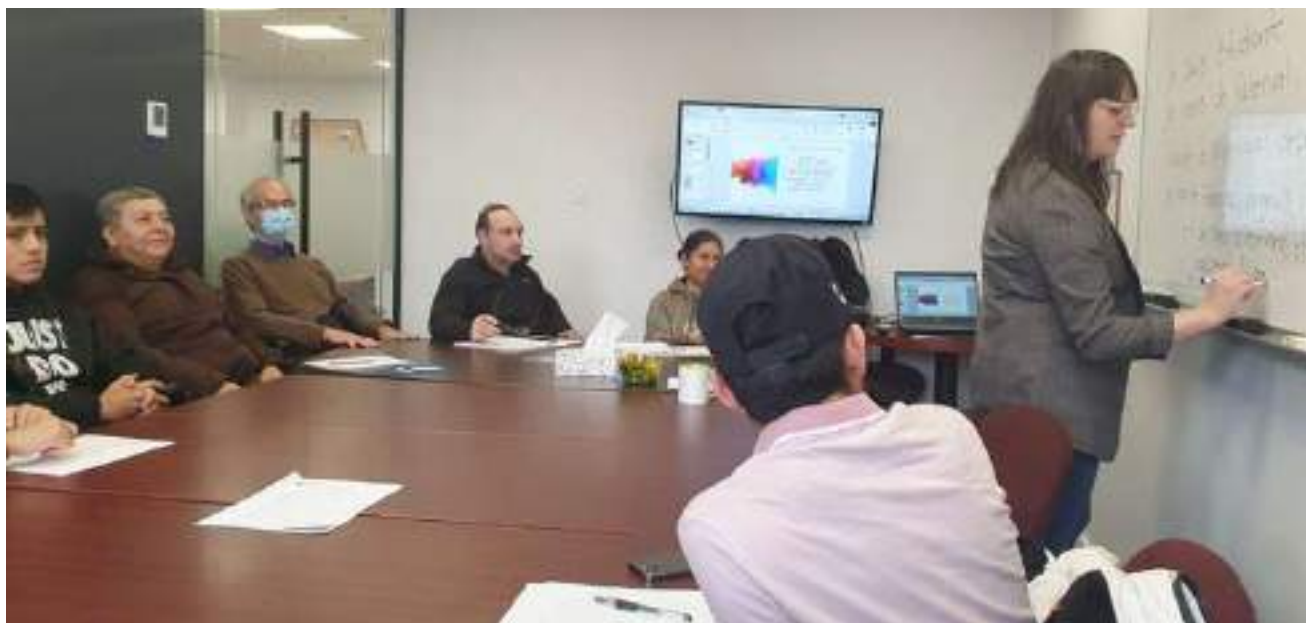


Photo de l'atelier de conversation française avec Évelyne Potvin

Durant l'automne 2022, **quatre groupes de conversation** ont été créés, regroupant un total de **25 participants**. Ci-dessous, la liste des animateurs aux ateliers :

- Ange Anahlui
- William Fonkoua
- Nicole Beaulieu Chassé
- Hamid El Mounir/Évelyne Potvin

Pendant l'hiver 2023, 5 autres groupes ont été créés. Ainsi, pour cette session d'hiver, nous avons compté **cinq groupes de conversation** en français, pour un total de **78 participants**. Les groupes ont été animés par :

- William Fonkoua
- Nicole Beaulieu Chassé
- Karl Durosier Guenadi
- Costet Lisa-Maï
- Bianca Blais-Fortin/Évelyne Potvin

Il est important de préciser que la session d'hiver 2023 se prolonge continuellement jusqu'en été 2023, car compte tenu des mouvements entre les bénévoles animateurs et même les participants, qui pour des raisons multiples, sont très souvent appelés à prendre momentanément ou définitivement congés, il est difficile de créer une session uniquement pour ce trimestre d'été.

Les ateliers de conversation en français **en ligne** se font en dehors du centre, notamment sur la plateforme Zoom, ou même par ligne téléphonique.

Durant la session d'automne 2022, nous avons eu deux types d'ateliers en ligne : un atelier de conversation en groupe animé par Rhène Onkirankouni, et cinq (5) ateliers individuels animés par Gérard Chagnon. Ceci nous a permis de comptabiliser un effectif de dix (10) participants pour les ateliers en ligne qui se déroulent en dehors du centre, au courant de ce trimestre d'automne 2022.

Ces deux types d'ateliers de conversation en ligne se sont poursuivis au trimestre d'hiver 2023 jusqu'au mois de juin 2023. Cependant les effectifs dans les ateliers au courant de cette période ont nettement évolué. Pour ce qui est de l'atelier de conversation en groupe animé par Rhène, le nombre de participants est passé de cinq (5) à dix (10) dans ce groupe. Pour ce qui est des ateliers individuels animés par Gérard, l'effectif est resté le même, ce qui nous fait donc un total de 15 participants pour les ateliers de conversation en français en ligne pour les sessions d'hiver et d'été 2023.

NB : En somme, il est important de préciser que les effectifs marqués dans ce rapport ne sont pas restés standard tout au long des différentes sessions. Il y a eu aussi des désistements de la part des nouveaux arrivants, compte tenu des réalités qui les accablent (déménagement, changement d'emploi de temps suite à un nouveau travail etc..). Par ailleurs, les inscriptions se poursuivent tout de même, bien que l'une des remarques faites est que les passages des immigrants dans nos ateliers de conversation en français se font le temps pour eux de trouver leurs marques en terre d'accueil avant de vaquer à d'autres fonctions.

Le jumelage linguistique et interculturel

Le jumelage linguistique et interculturel consiste à au moins une rencontre par semaine d'une durée minimale d'une heure entre une personne francophone et une autre personne non-francophone. Étant donné que le meilleur moyen d'apprendre une langue c'est de la pratiquer, cet échange donne l'occasion aux non-francophones de pratiquer et d'améliorer leur français en dehors des classes de français ou des groupes d'ateliers de conversation en français.

Au courant de cette année, nous avons comptabilisé 22 jumelages individuels (44 personnes impliqués). Présentement, 12 jumelages sont toujours actifs. Des suivis ont lieu pour confirmer l'actualité ainsi que le bon fonctionnement des jumelages.

La recherche des participants

Bien que le Canada en général et le Québec en particulier ont connu au cours de ces dernières années, et connaîtront davantage durant les années à venir une augmentation du taux de migration, le problème de trouver des participants constitue une réalité vécue par la plupart des organismes communautaires œuvrant dans l'accueil et l'aide à l'intégration des personnes immigrantes, ainsi que du CERHA. Les raisons qui peuvent expliquer cette difficulté à trouver ces participants sont diverses. Cependant, pour recruter des participants, nous avons dû effectuer un certain nombre d'activités tels que :



- Les kiosques de présentation de nos services dans les centres de formation pour adultes (Centre Yves-Thériault; Centre Pauline-Julien; Centre William Hingston...);
- Les visites de présentation de service en classe à l'école des langues de l'UQAM;
- Le référencement par d'autres organismes communautaires ;
- La recommandation des anciens et actuels participants à leurs connaissances intéressées par nos offres de services.



Cette année, le centre a comptabiliser un total de **229 demandes d'inscription** pour les services liés à l'accueil et à l'aide d'intégration pour les nouveaux arrivants.

Documentation pour l'animation

Cela fait déjà deux ans qu'un Guide pour l'animation propre au CERHA a été conçu pour faciliter les activités des animateurs lors de leurs séances d'animations de groupes. Ce document sert d'excellente base pour encadrer et inspirer les nouveaux animateurs dans la création de leurs contenus d'ateliers de conversation en français. Le Guide d'animation du centre est envoyé par courriel aux animateurs et mis également à leur disposition en version papier. Ce document contient des idées de thématiques et d'activités avec des liens vers des fiches pédagogiques pour apprendre le français, etc.

Les évaluations

Des documents d'évaluation des ateliers servent à prendre connaissance de la satisfaction des animateurs et des participants en ce qui concerne les ateliers de conversation. Ceux-ci sont envoyés à la mi-session et à la fin de session.

Une grande satisfaction de la part des participants est ressortie de ces évaluations. Ils apprécient le simple fait de pouvoir converser en français.

De plus, quatre rencontres avec l'ensemble des bénévoles en animation ont été organisées. Ces rencontres (début de session, mi-session et fin de session) ont permis de créer une cohésion de groupe entre les animateurs. Des tours de table sont prévus au cours de ces rencontres où chaque bénévole parle du déroulement de ses ateliers, des difficultés rencontrées, de la dynamique du groupe, des astuces d'animation, etc. Généralement, les ateliers se déroulent de manière agréable et les groupes développent une belle solidarité. La difficulté principale rencontrée par les bénévoles en animation est celle de l'assiduité et de la ponctualité des participants. Vu ces difficultés, nous cherchons à ce que les bénévoles aient un plus grand sentiment d'appartenance au Centre. Ainsi, des réunions plus informelles avec tous les bénévoles (accueil, écoute, francisation) du Centre d'écoute, auront lieu dès septembre.

La bibliothèque commune

Cela fait déjà plus d'un an qu'une bibliothèque commune a été mise en place au centre pour renforcer les ressources permettant aux nouveaux arrivants désirant apprendre le français d'enrichir leur vocabulaire à partir de la documentation qui s'y trouve. Ce petit projet avait pour but de faciliter la pratique de la langue française aux non francophones, ainsi que d'en apprendre plus sur la culture québécoise et d'ailleurs. Le projet suit son cours, et nous continuons de recevoir des dons de livres de nos bienfaiteurs, ce qui permet d'avoir une palette de choix de documents à proposer à nos participants.

Nous tenons d'ailleurs à remercier nos bénévoles **Manuel Guerche et Évelyne Potvin-Cloutier** pour leurs dons de livres d'apprentissage du français au centre, mais aussi la **Librairie Zone libre** qui nous donne des livres à chaque année.

Les ateliers thématiques et les tables rondes interculturelles

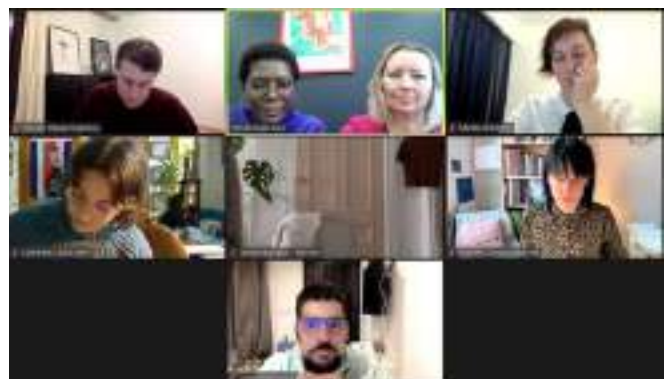
En collaboration avec Madame Zlatka Merdzhanova, des ateliers thématiques visant à faciliter l'intégration des personnes immigrantes précisément des nouveaux arrivants au sein de la société québécoise créés aux cours de l'année dernière se poursuivent cette année. Ceux-ci se déroulent deux fois par mois, en ligne par Zoom. Ces derniers sont animés par Madame Merdzhanova.

Par ailleurs, une fois par mois, sont organisées les tables rondes interculturelles, qui sont des lieux d'échanges qui ont pour objectif de familiariser les immigrants à des enjeux de société propres au contexte québécois et de favoriser les rencontres entre les personnes natives et les immigrants. Cet activité a été piloté au cours de cette année par le responsable du service d'Accueil et d'aide à l'intégration des personnes immigrantes William Fonkoua. À cette occasion, nous invitons toutes les personnes (bénévoles en écoute, en animation, à l'accueil, les personnes qui participent aux jumelages et les participants des ateliers de conversation) qui fréquentent le centre, à y participer.

Les ateliers thématiques et les tables rondes interculturelles ont totalisés une moyenne de **51,8 heures** au cours de l'année 2022-2023 et une cinquantaine de participants.

Voici le calendrier des ateliers thématiques de l'année:

- 06 octobre '22 « **Les valeurs communes de la société québécoise** »
- 20 octobre '22 « **Travailler au Québec** »
- 03 novembre '22 « **Le bénévolat** »
- 17 novembre '22 « **Ma recherche d'emploi** »
- 01 décembre '22 « **Mes outils de recherche d'emploi** »
- 15 décembre '22 « **Les impôts** »
- 11 janvier '23 « **Mon bilan de compétences et mes besoins de formation** »
- 18 janvier '23 « **Étudier au Québec** »
- 01 février '23 « **La famille** »
- 15 février '23 « **Le logement** »
- 08 mars '23 « **L'exercice de vos droits** »
- 22 mars '23 « **La vie quotidienne** »
- 05 avril '23 « **Les services publics de santé et de services sociaux** »
- 19 avril '23 « **Le système de justice** »
- 03 mai '23 « **La résidence permanente et la citoyenneté** »
- 17 mai '23 « **Vivre à Montréal et dans ses environs** »
- 07 juin '23 « **Travailler dans le grand Montréal** »
- 14 juin '23 « **Étudier dans le grand Montréal** »



L'assermentation

Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami continue d'offrir ses services en assermentation avec Madame Merdzhanova, commissaire à l'assermentation. Le service est disponible sur rendez-vous et est offert à toute personne dans le besoin.

L'aide technique, l'accompagnement et le soutien à la vie quotidienne

L'aide technique, offert par les employés du centre ou par un bénévole, consiste à aider l'individu à remplir certains documents officiels. C'est un soutien pratique à toutes personnes immigrantes ou nouvellement arrivées.

L'accompagnement et le soutien à la gestion de la vie quotidienne est une ressource première pour les nouveaux arrivants devant s'adapter aux structures sociales et gouvernementales du Québec et du Canada. À la demande, ou de façon ponctuelle, un nouvel arrivant peut être accompagné dans ses démarches personnelles liées à son processus d'immigration.

Cette année, plusieurs rencontres individuelles ont été faites surtout dans la recherche de ressources spécialisées en employabilités ou à la reconnaissance de compétences.

Le soutien psychologique

Le centre permet aux personnes immigrantes de bénéficier d'un soutien moral et d'une aide dans leur quotidien. Les personnes immigrantes font face à un stress important dû à leur statut d'immigrants et sont confrontés à plusieurs enjeux. Ils ont parfois besoin d'être écouté ou bien d'avoir de l'aide face au lourd processus d'immigration lié à l'éloignement avec la famille, dans la recherche d'emploi, dans leurs réorientations professionnelles ou, simplement, dans les barrières linguistiques.

Ainsi, en plus du possible accompagnement offert aux personnes immigrantes et nouvellement arrivées, le centre encourage ces derniers à faire appel aux services d'écoute et de référence afin d'avoir une oreille attentive lors de périodes éprouvantes.

L'union des deux services (l'aide à l'intégration et l'écoute) permet aussi de rendre les services psychologiques plus accessibles et de démystifier les tabous et préjugés que certaines personnes pourraient avoir.

Partenariat avec les autres organismes

Il est difficile, voire impossible d'émerger en tant qu'organisme communautaire sans toutefois faire recours à d'autres organismes possédant ou pas les mêmes missions que la nôtre. Nous avons donc pu au cours de cette année nouer des liens et créer des partenariats avec divers organismes et institutions pour des collaborations fructueuses. Tel a été le cas avec : L'école des langues de l'UQÀM, l'UQÀM-MIFI pour le programme de francisation à l'UQÀM, La Maisonnée, SOIT (Service d'orientation et d'intégration d'immigrants au travail), Le SIARI (Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants), Intégration jeunesse Québec et avec plusieurs centres d'éducation pour adultes (Yves-Thériault; Pauline Julien, William Hingston etc...), etc.

Activités ludiques du service Accueil et aide à l'intégration des personnes immigrantes

- Sortie au **Salon de l'emploi** où l'objectif était non seulement d'accompagner les immigrants dans leurs démarches à la recherche d'emploi, mais aussi de nouer des relations avec d'autres organismes.
- Sortie au **Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM)**. Cette année nous avons visité l'exposition Parall(elles) qui met en lumière l'importance et la complexité des œuvres de design signées par des Américaines et des Canadiennes en présentant les enjeux sociaux, politiques et personnels qui ont teinté leur expérience au fil du temps.
- Session d'information sur les avantages de la capitale Nationale avec la participation de Kani Touré, conseillère en régionalisation au **SOIT**. L'événement a été d'un grand succès avec 14 participants.
- Événement info-ressources au **Centre Pauline-Julien** où il a été question de présenter nos différents services auprès d'une clientèle d'environ 600 personnes.
- Participation à l'événement café-causerie du **Centre de l'action bénévole de Montréal (CABM)** à l'occasion de la fête des bénévoles.
- Kiosque de présentation de service dans des centres d'éducation pour adultes, et d'autres activités de réseautage et de recrutement.
- Participation à l'événement de fin d'année de la **TCRI** (un temps pour nous : discussions sur les enjeux de l'intégration des demandeurs d'asile).



LE SERVICE DE COMMUNICATION

Le service « Communications », avec le concours des autres services, coordonne l'ensemble des activités relatives à l'information et à la promotion des services offerts par le Centre d'écoute et de référence Halte Ami et il contribue au développement de l'image du centre de même qu'à son rayonnement dans la collectivité et auprès de ses usagers.

Le service élabore, rédige et produit des outils adaptés à ses différents canaux de communications. Il réalise et met en œuvre des plans de communication destinés à des publics variés, en accord avec la stratégie et les missions du centre.

La fin de la pandémie a été un grand bénéfice pour le centre en terme d'activités. La reprise des kiosques et des visites de présentation des services a permis de poursuivre le développement de la visibilité du centre, la reprise de nos canaux de communication, etc. Plusieurs actions ont été donc menées que ce soit en ligne ou en présentiel.

Édition et diffusion de nos outils

Le dépliant du Centre d'écoute et de référence Halte Ami (imprimé et numérique)

À chaque changement dans nos activités, le dépliant est mis à jour et il reste un de nos outils de base dans la publicité directe mais aussi dans les envois par courriel.

? **Contactez-nous!**

Adresse
1265, rue Berri,
4e étage, Suite 400
Montréal, QC, H2L 4X4

(438) 796-8701

www.ecoute.uqam.ca
centre_ecoute@uqam.ca

f **t** **i** **in**

Horaires
Du **lundi** au **vendredi**
De **9h** à **17h**

**Centre d'écoute
et de référence
Halte Ami**

Écoute

Référence

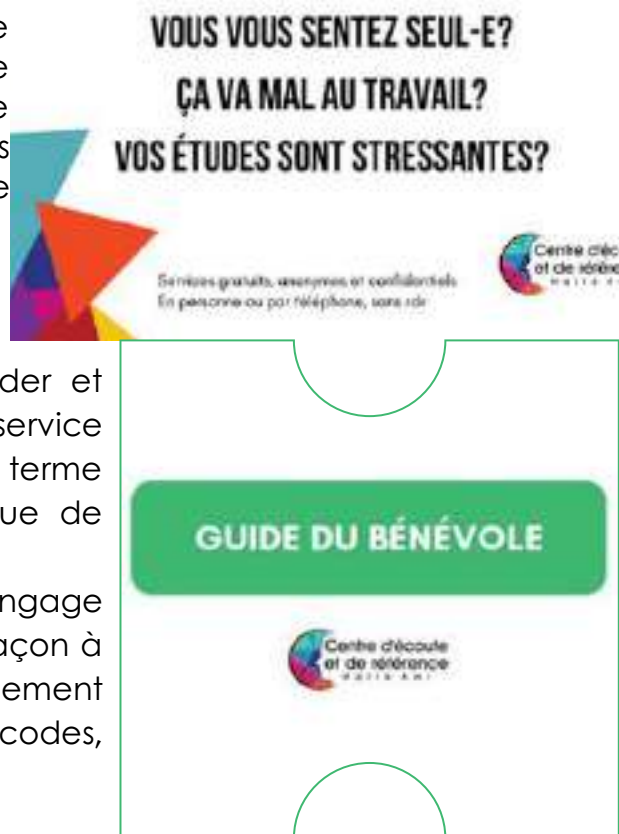
Prévention psychosociale

Aide à l'intégration

Opportunités de bénévolat

Cartes de visite

Les cartes de visite du Centre ont été réalisées l'année précédente. Elles sont conformes à l'entité actuelle de l'entreprise. Présentement il y a des cartes pour le service d'accueil et aide à l'intégration des immigrants, le service d'assermentation, le service d'écoute, etc.



Guide du bénévole (imprimé et numérique)

Le Guide du bénévole est un document pour aider et informer les bénévoles du centre quel que soit son service (accueil, écoute, animation, etc.). Il est mis à jour en terme de contenu chaque année, toujours dans l'optique de favoriser un meilleur cadre pour les bénévoles.

Un exemplaire est offert à chaque bénévole qui s'engage au Centre d'écoute et de référence Halte Ami de façon à ce qu'il puisse appréhender le Centre, son fonctionnement et les différentes formes de bénévolat possibles, les codes, les formulaires, etc.

Bulletin d'informations : CERHA Hebdo

Le CERHA HEBDO est un outil de communication à destination des bénévoles. Il est rédigé en français et envoyé chaque fin de semaine à tous les membres du Centre d'écoute et de référence Halte Ami. Ces derniers comprennent les bénévoles à l'écoute et à l'accueil, les membres du Conseil d'administration et les animateurs en francisation du centre.

Le service s'occupe, en collaboration avec les autres services, de la rédaction, de la mise en page et de l'envoi de cette infolettre chaque semaine. Il suit également le calendrier de chaque service et les informations importantes (événement, atelier de formation, communiqué spécial, etc.) à communiquer aux bénévoles. Concernant les thèmes abordés chaque semaine, nous avons deux catégories, une sur la santé mentale et l'autre sur l'immigration afin de rester dans le cadre des objectifs du centre et de sa mission. Le format d'envoi des infolettres a changé au mois de mars pour laisser place à un format classique avec des liens plus facilement cliquables dans Mailchimp.

En somme, le service a réalisé 40 bulletins d'information à compter du 19 Août 2022 jusqu'à la fermeture au 30 juin 2023. Les bulletins sont envoyés à 112 personnes membres.

CERHA HEBDO

MERCI AUX BÉNÉVOLES



Un merci à Alysée pour son implication et son engagement au Centre. À travers elle, nous tenons également à remercier tous nos bénévoles pour leur implication cette semaine. Votre engagement n'est pas passé inaperçu! Nous vous espérons également nombreux la semaine prochaine.



Citation de la semaine

«La plus grande gloire dans la vie ne réside pas dans le fait de ne jamais tomber, mais de se relever chaque fois que nous tombons.»

Nelson Mandela



ÉVÈNEMENTS



17 MAI: Kiosque de présentation de service au centre Yves Thériault

Atelier immigration zoom

Vivre à Montréal et dans ses environs

14h00-16h00

AVIS AUX BÉNÉVOLES EN ÉCOUTE

Merci de bien vouloir inscrire vos heures de bénévolat dans le cartable d'horaire avant de votre départ.

Petit rappel concernant les fiches de statistiques:

Merci de bien vouloir remplir la partie statistique d'écoute.

Merci de nous laisser un avis sur Google

Lien pour les avis: [Centre d'écoute et de référence](#)

[Halte Ami](#)



Actualité santé mentale

«Ces parents qui vivent avec une maladie mentale»

Tous les parents éprouvent du stress, de l'anxiété et se sentent parfois dépassés. Mais toutes ces

«Santé mentale et physique: accès gratuit à ces gyms pour les ados cet été»

Les adolescents auront accès gratuitement aux salles de sport Planet Fitness cet été pour les aider à demeurer actifs durant les mois où ils n'auront pas de cours d'éducation physique pour aider à améliorer la santé physique et mentale. La compagnie ouvrira gratuitement ses 2400 salles de gym, répandue à travers des États-Unis et du

[Nouveau format CERHA HEBDO](#)



Peut-on passer une fin de session sans stress?

Et oui, c'est possible! Nous vous partageons cet article de l'UdeM qui donne quelques conseils pour bien vivre cette période. N'oubliez pas de vous hydrater, de bien manger, dormir et faire des activités qui vous procurent du bonheur! :) Voici le lien : <http://bit.ly/3FIRGKK>



Le rôle du psychologue à l'hôpital

Découvrez le rôle du psychologue à l'hôpital : « Souvent à l'initiative des échanges, le psychologue à l'hôpital peut proposer quelques consultations de soutien, plus qu'une psychothérapie. Par ailleurs, ses interventions sont régulièrement suggérées par ses collègues soignants de sorte que le patient n'est pas mis en situation de demande. »

Voici le lien : <http://bit.ly/3V9A6Kv>



Choc culturel



L'adaptation reste un défi important pour toute personne immigrante nouvellement arrivée au Canada. La diversité culturelle étant la chose la mieux partagée dans les rues de Montréal, nous assistons très souvent à un choc entre les cultures qui s'entrecroisent. Visionnez cette courte vidéo où des personnes partagent leurs expériences du choc culturel.

Voici le lien : <http://bit.ly/3F49zJc>



Chanson bonbon

Passez une agréable fin de semaine avec cette version remixée de *Cold heart* d'Elton John et Dua Lipa!

<http://bit.ly/3Xqy9uU>

Les femmes au Canada!

Découvrez la liste des femmes qui ont joué un rôle important dans l'histoire du Canada. Doris Anderson, Viola Desmond, Kenojuak Ashevak et bien d'autres encore!

Voici le lien : <http://bit.ly/3ie5lyD>



Journée Internationale pour les femmes

Comme tous les ans, l'ONU célèbre ce 25 novembre, la Journée internationale pour l'élimination des violences à l'égard des femmes. Le thème retenu pour cette édition est : « **TOUS UNIS! L'activisme pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes et des filles** ». Le thème marque une fois de plus, l'ampleur du mouvement #MeToo lancé par l'activiste Tarana Burke il y a quelques années. Suivez le lien ci-dessous pour plus d'informations.

Voici le lien : <http://bit.ly/3URa68E>



Bulletin d'informations : CERHA Mensuel

En avril 2023, le Service des communications a débuté l'envoi du CERHA Mensuel aux membres du centre, aux partenaires et aux donateurs, en incluant les activités (ateliers, événements, formation) mensuelles qui seront réalisés au centre. **Trois (03) CERHA Mensuel** ont été envoyés au 30 juin à **60 boîtes courriels**.

02 Mai 2023

CERHA MENSUEL

ÉVÈNEMENTS

à ne pas manquer!

03 MAI: Visite du MBAM
Les immigrants accompagnés des bénévoles visiteront le Musée des Beaux Arts de Montréal

03 MAI: Atelier immigration zoom
La résidence permanente et la citoyenneté

08 MAI: Formation des bénévoles sur l'anxiété et l'estime de soi en présentiel
La formation aura lieu avec une psychothérapeute professionnelle.

Depuis 35 ans, maintenant, les bénévoles et les employés du Centre s'investissent en offrant aux usagers et aux usagers, l'aide dont ils ont besoin. L'événement, qui se tiendra le 23 mai à 17 h 30, est une bonne occasion pour nous de remercier les fondateurs du centre de leur initiative. Mais aussi féliciter l'implication et l'engagement de nos bénévoles. De même, nous profiterons pour dire une nouvelle fois merci aux partenaires commanditaires du Centre.

Faire un don

Semaine des bénévoles
Nous tenons à remercier nos bénévoles pour cette semaine importante. Merci plus particulièrement au Centre d'Action Bénévole de Montréal qui a donné des cartes-cadeaux de commandites pour les bénévoles.

Publicités

Publicité gratuite

En tant qu'organisme communautaire, nous avons recours principalement à la publicité gratuite. Nous faisons des projections notamment sur les écrans de l'UQAM, dans les organismes communautaires qui œuvrent pour la santé mentale, (RACOR, RIOCM, etc.), les CLSCs, CABM, ainsi que les réseaux sociaux.

Revue Opération Nez rouge Montréal

L'achat d'un encart publicitaire a été fait en octobre 2022 dans la revue de l'Opération Nez rouge Montréal. Opération Nez Rouge est un service d'accompagnement offert durant le mois de décembre. Il vient en aide aux personnes qui ont besoin d'un accompagnement sur la route.

Nos réseaux sociaux

Durant l'année 2022-2023, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a revu sa stratégie de communication en ce qui concerne ses canaux de médias sociaux. Le nombre d'abonnés sur chacune des pages a notamment augmenté durant cette période et ne cesse d'accroître. Le nombre de "j'aime" et de "partage" ou d'enregistrement par les personnes intéressées par nos services et par nos contenus continue d'agrandir également.

Compte tenu du profil de l'organisme, le service réalise des publications photos, vidéos, et partage des articles d'actualités sur ses différentes plateformes. **Les contenus** visent essentiellement nos services et les problématiques qui y sont rattachées, soit **l'immigration, l'écoute, la santé mentale et la francisation**.

Facebook : @centre.ecoute

2121 personnes étaient abonnées à notre compte au 30 juin 2023. Ce nombre a augmenté de plus de **13,24 %** par rapport à l'année 2021-2022. **1 950** personnes aimaient la page au 30 juin 2023, soit de **6,91%** par rapport à l'année précédente.

D'août 2022 à juin 2023 : **163 posts** ont été publiés, on recense **13094** comme couverture de la page, avec **1248** vues de la page Facebook. Pour ce qui est des publications, le Centre a eu une moyenne de **1700** comme couverture avec des interactions moyennes de **237** durant les derniers 90 jours de l'année (avril 2023- juin 2023).

Voici les publications d'ateliers les plus lues par ordre chronologique:

Pour les évènements :

Atelier thématique sur le bénévolat le 27 octobre 2022 = 3386 personnes atteintes

Atelier thématique sur les valeurs communes de la société québécoise le 27 septembre 2022 = 2071 personnes atteintes

La table ronde interculturelle le 7 octobre 2022 = 1700 personnes atteintes

Pour les publications les plus lues par ordre chronologique:

23 Mai 2023 - 35 Ans anniversaire = 561 personnes atteintes

10 avril 2023 - Les petites bouffées de joie qui rendent heureux = 454 personnes atteintes

8 Mai 2023 - Oui ce n'est pas toujours facile mais tu y arriveras = 436 personnes atteintes



🎉 **JOYEUX 35 ANS D'EXISTENCE** au Centre d'écoi
 23 mai 2023 à 09:59
 ID : 556180356679257

Interactions

👍 9 réactions 💬 5 commentaires ➦ 0 partage

[Publication du 23 Mai 2023](#)

Performances

Couverture

Totaux
561

Fin Meilleure

Cette publication a touché plus de comptes de l'Espace Comptes que 100 % de vos 50 publications et stories Facebook les plus récentes.

Réactions, commentaires et partages

Totaux
14

Fin Meilleure

Cette publication a enregistré plus de réactions, de commentaires et de partages que 100 % de vos 50 publications et stories Facebook les plus récentes.

Couverture	561	Réactions	9
		Commentaires	5



[Publication du 10 avril 2023](#)



[Publication du 8 Mai 2023](#)

Instagram : uqam_ecoute

Afin d'attirer davantage d'internautes et de façon à se différencier des autres organismes, la stratégie, mise en place depuis le deuxième trimestre 2020, consiste à créer nos propres contenus graphiques. On constate, comme l'année précédente, une augmentation du nombre de vues par post, du nombre d'interactions de même qu'une augmentation de notre nombre d'abonnés.

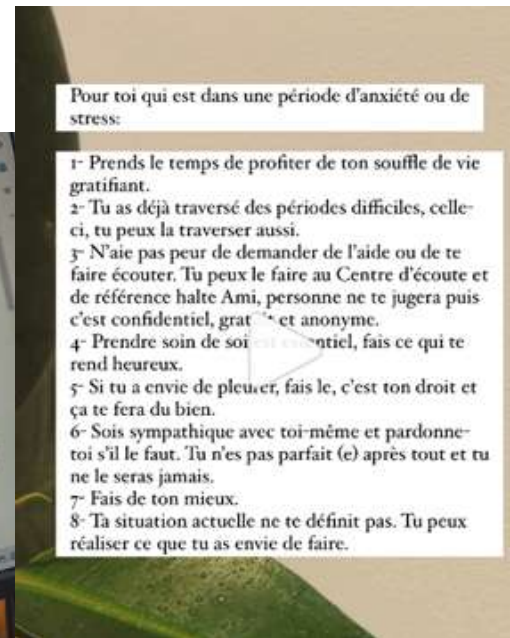
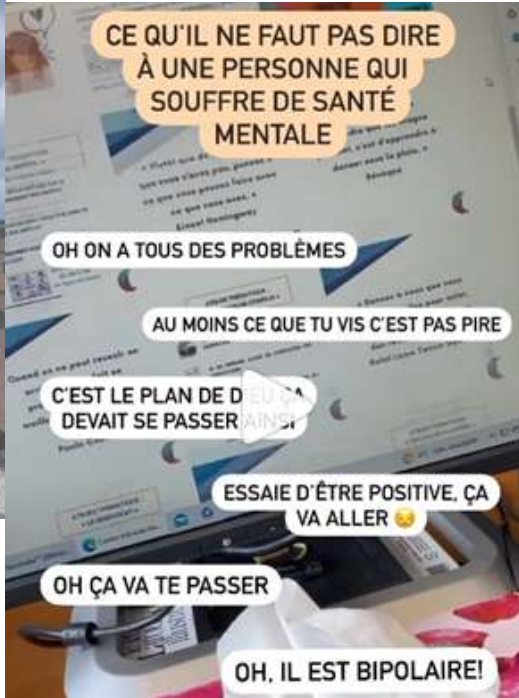
1061 personnes étaient abonnées au 30 juin 2022. Ce nombre est en hausse de plus **2,71%** en juin 2023.

D'août 2022 à juin 2023 : **70** posts ont été publiés, on recense **5283** comme couverture de la page, avec **424** vues moyennes de la page Instagram. Pour ce qui est des publications, le Centre a eu une moyenne de **4200** comme couverture avec des interactions moyennes de **522** durant les derniers 90 jours de l'année (avril 2023- juin 2023). Le Centre a connu une croissance également du nombre de vidéos (réels) dont une en particulier ayant eu **1097** vues.

Voici des publications parmi les plus lues par ordre décroissant :



Pour les vidéos:



LinkedIn

Nous avons **1 842** relations au 30 juin 2023. Ce nombre est en hausse de **2,45%** par rapport à 2021-2022. Sur une période de 365 jours, le centre a accumulé **17205** impressions et **293** interactions.

Voici les publications les plus performantes par ordre chronologique :

<p>plusieurs mesures concernant les étudiants étrangers : La possibilité de trav ...voir plus</p> <p>Les étudiants étrangers pourront travailler plus de 20 h par semaine - ...</p> <p>immigrantquebec.com • Lecture de 3 min</p>	<p>▲ 717 Impressions</p>
<p>Centre d'écoute et de référence Halte Ami a publié ce contenu • 8 mois</p> <p>APPEL À CANDIDATURES!</p> <p>Poste intervenant(e) psychosocial(e) / Responsable des bénévoles au CERHA</p> <p>...voir plus</p>	<p>▲ 466 Impressions</p>



Votre entreprise sur Google

11 714 interactions avec le client

La page Google entreprise est mise à jour constamment afin de faciliter le référencement du centre sur Google. Le profil, la description des services du centre, les zones desservies ont été améliorés sur la page pour convertir plus de clients à nos services. Cette année, des photos plus récentes ont été ajoutés pour mieux retrouver le centre et avoir un aperçu des locaux de l'organisme (cubicule, accueil, etc.).



Les modèles de carte

Les modèles de carte sont des affiches, lettres ou invitations, qui sont envoyées aux bénévoles ou à des personnes précises pendant certaines occasions. Le service de communication s'occupe donc de réaliser ces cartes et de les envoyer aux personnes assignées en fonction de l'occasion: anniversaire, naissance remerciement, rétablissement en cas de maladie, condoléance ou félicitation, etc. Ces lettres sont envoyées dans l'objectif de solidifier les relations que ce soit avec les bénévoles, les immigrants ou les employés du CERHA.



QUELQUES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE EN 2022-2023

La philosophie de notre centre soutient l'importance de développer et de favoriser l'apprentissage continu de nos bénévoles en santé mentale, pour encourager une présence active et éveillée de ces derniers à la détresse de nos appelants, tout en actualisant leur écoute aux angoisses émergeant de la situation sanitaire. Cette adaptation des méthodes de diffusion et de partage des connaissances en santé mentale de la part des différents organismes nous a permis d'offrir à nos bénévoles un plus grand nombre de formations et d'ouvrir le centre à la diversité des sujets à aborder en relation d'aide.

Formations, semaines préventives ou de sensibilisation et autres partages de connaissances

Voici quelques dates importantes:

- **13 octobre 2022** : formation sur le Secret Professionnel offert par Action autonomie ;
- **7 novembre 2022** : atelier sur la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS) offert au centre par Action Autonomie ;
- **24 novembre 2022** : présentation du CERHA et de ses services à des organismes ;
- **5 décembre 2022** : midi-causerie avec tous les bénévoles ;
- **9 décembre 2022** : atelier sur la gestion de la ressource bénévole offert par le CABM ;
- **17 janvier 2023** : formation sur la loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (P38) offert au centre par l'organisme Action Autonomie ;
- **1er au 2 février 2023** : formation d'un employé en secourisme en milieu de travail ;
- **16 février 2023** : atelier sur les appels à caractère sexuel offert au centre par la Sexologue Kim Razurel ;
- **22 février 2023** : formation de quelques employés sur la gestion des crises ; suicidaires et postvention organisé par le RACOR et offert par Suicide Action Montréal ;
- **Du 20 février au 9 mai 2023** : recrutement de la prochaine cohorte de bénévoles en écoute active ;
- **16 mars 2023** : atelier sur la gestion des crises suicidaires offert au centre par les employés du centre formés à cette problématique ;
- **8 mai 2023** : atelier sur l'estime de soi et l'anxiété offert au centre par la psychothérapeute Agnès Jouan.

Événements et activités

La soirée de Noël

Devenue une tradition au CERHA, la fête de fin d'année s'est déroulée le 20 décembre 2022 dans nos locaux. Nous avons pu déguster différents plats et partager sur l'implication des bénévoles au centre. Les employés ont organisé des activités et des prix ont été tirés parmi les participants. Afin de souligner l'implication et le travail réalisés quotidiennement, chaque bénévole a reçu un sac cadeau contenant quelques surprises : livres, bons-cadeaux, etc. Au total, plus d'une centaine de surprises ont été offertes à nos bénévoles et ce, grâce à nos formidables commanditaires! MERCI !!!

Ce fut également l'occasion de remettre aux bénévoles en écoute active leur attestation de formation en écoute active, relation d'aide et prévention du suicide.



La journée Portes ouverts

C'est le 28 février que s'est tenue la Journée Porte ouverte, organisée par le Centre d'écoute et de référence Halte Ami. Des rencontres de réseautage ont réuni plusieurs représentants philanthropiques et communautaires de Montréal.

Ce fut une belle occasion pour le centre de fidéliser nos actuels donateurs et attirer des potentiels donateurs et collaborateurs. Avec l'évènement Journée Porte ouverte on a atteint plusieurs objectifs comme :

- Présenter les activités du centre ;
- Faire connaître notre mission et avancer notre cause sociale ;
- Passer un moment privilégié avec nos donateurs et collaborateurs ;
- Expliquer et mettre en valeur notre savoir-faire et l'expérience accumulée depuis 35 ans ;
- Recruter et rencontrer de nouveaux talents et des candidats dans un cadre informel et convivial ;
- Renforcer la notoriété du centre et travailler son image, etc.

Merci à nos invités d'avoir répondu à notre invitation !



La semaine de l'action bénévole

Fêtée du 16 au 22 avril, cette semaine est dédiée à souligner l'implication bénévole et son impact sur la société. Ainsi, pour marquer l'évènement, le centre a offert durant toute la semaine des collations à ses bénévoles. C'était pour tous l'occasion d'échanger ensemble autour d'un café, thé et des collations. Dans ce même esprit, certains bénévoles ont reçu des prix offerts par le Centre d'Action Bénévole de Montréal. En image, Reneka, bénévole à l'accueil qui a gagné un des prix.

Un grand merci au CABM pour les prix !



35 années d'existence

L'année 2023 a été marquée par le 35^{ème} anniversaire du centre. C'était l'occasion pour le CERHA de réunir les anciens et nouveaux bénévoles du centre, les fondateurs, le conseil d'administration, les donateurs, les anciens et actuels employés du centre. Le moment idéal de remercier toutes les personnes qui sont impliquées et qui ont donné de leur temps à l'existence du centre jusqu'à nos jours. L'événement a eu lieu dans la **Salle des boiseries** de l'UQAM le 23 mai 2023.



La soirée a débuté avec un court message de l'animateur et par la suite de la Coordinatrice générale du Centre d'écoute et de référence Halte Ami, **Madame Doina Sparionoapte**. En continuité, nous avons eu les discours de la fondatrice, **Madame Violaine Gagnon** et celui de la part de la communauté (Les Frères de Saint Gabriel) qui a contribué également à la création du centre, **Monsieur Jean Guy Blais** et du président du conseil d'administration, **Monsieur Éric Hanigan**.

Quelques témoignages de bénévoles et des remerciements de donateurs ont également eu lieu pour souligner les réalisations du centre.

Un des moments très apprécié de la soirée a été le lancement du livre **35 ans d'Histoire**, écrit par **Madame Danielle Hudon** (plus de détails dans les pages suivantes).

Après chaque discours, une remise de cadeau de remerciement pour leur travail et implication au centre.

Plus que 45 personnes ont participé à l'événement.

L'équipement et les outils techniques comme la bande sonore, ont été réalisés directement en collaboration avec le service d'informatique de l'université au niveau de la salle. Un diaporama a été mis en place pour remémorer plusieurs événements, rencontres, formations, etc. durant les 35 années d'existence du centre.

Cette commémoration représente également un temps pour célébrer les bénévoles qui participent à réaliser la mission de l'organisme. Étant un organisme communautaire, nous avons sollicité de l'aide pour cette soirée et nous avons pu la tenir grâce à nos donateurs pour l'évènement.

Merci aux Legs Frères-Saint-Gabriel, à la Fondation J.A. DeSève et à Cogeco de tout notre cœur !!!







Le livre 35 ans d'Histoire

Pour marquer la célébration des 35 ans, le Centre a réalisé avec la collaboration de l'écrivaine Danielle Hudon un livre sur les 35 ans d'Histoire du Centre d'écoute et de référence Halte Ami. Le livre a été offert lors du 35ème anniversaire du centre à tous les participants.

Un grand MERCI à l'auteure, **Madame Danielle Hudon**, et à **l'Imprimerie LithoPro**, qui s'est proposée à nous imprimer une centaine d'exemplaires gratuitement.



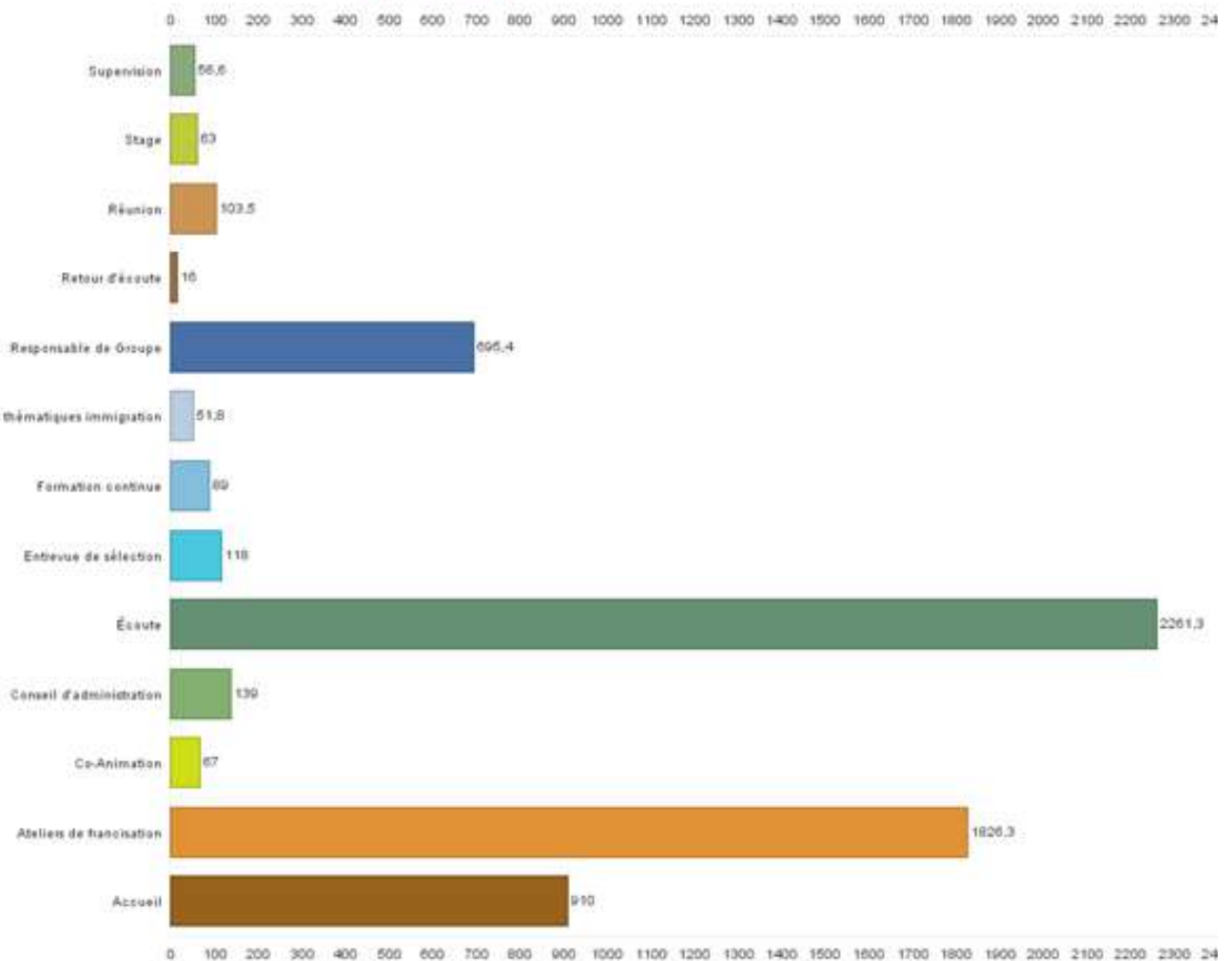
STATISTIQUES – ANNEXES

Annexe 1

L'annexe 1 représente les heures de bénévolat accordées au CERHA par nos bénévoles comptabilisant au total de **6456,9h** (versus **4468,1** heures l'année passée et **3086,7** heures il y a deux ans). La plus grande partie des heures de bénévolat se retrouve en écoute. Les bénévoles écoutants ont offert **2261,3** heures de disponibilité en écoute active, suivi par les heures passées en atelier de francisation **1826,3 h**. Les bénévoles à l'accueil ont cumulé **910** heures et ceux en animation des groupes **695,4 h**.

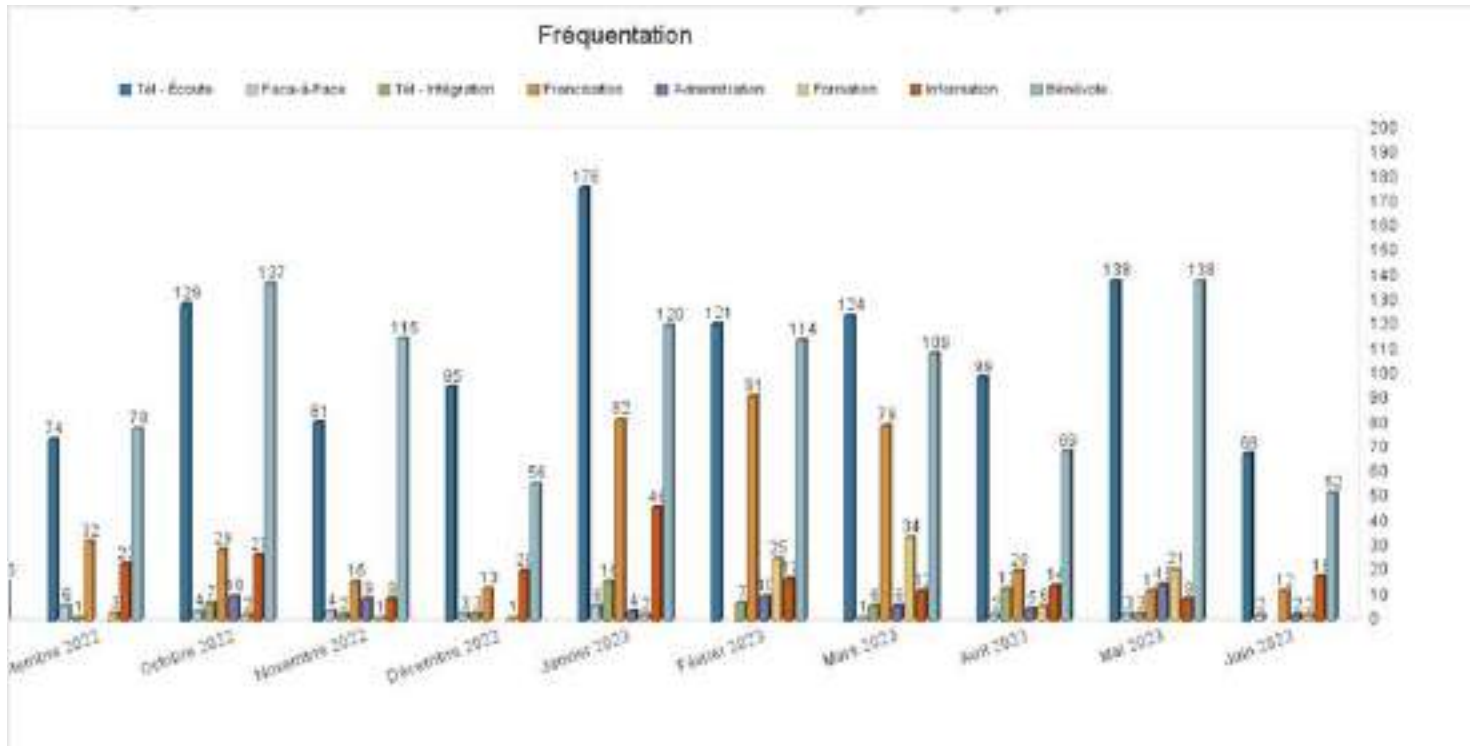


Statistiques de bénévolat

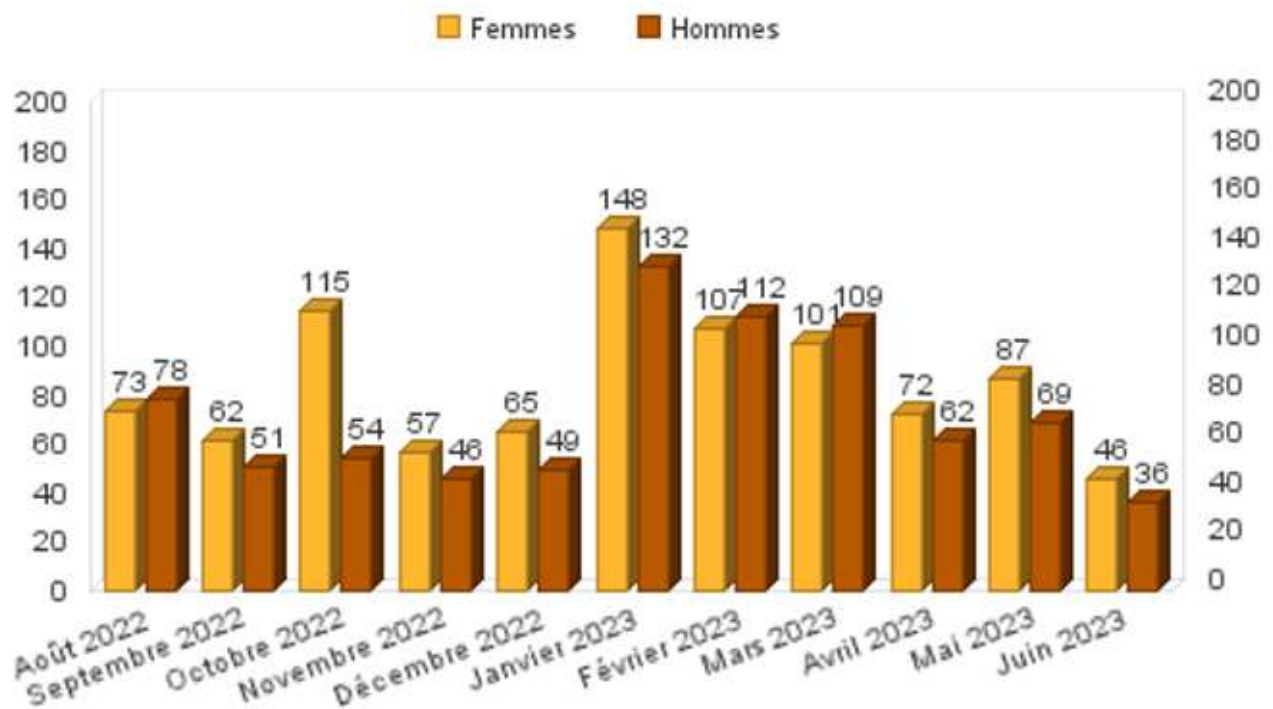
[PDF](#)[Imprimer](#)[Retour au Menu](#)**2022 - 2023**

Annexe 2

L'annexe 2 représente la fréquentation par type de service recherché et par genre.



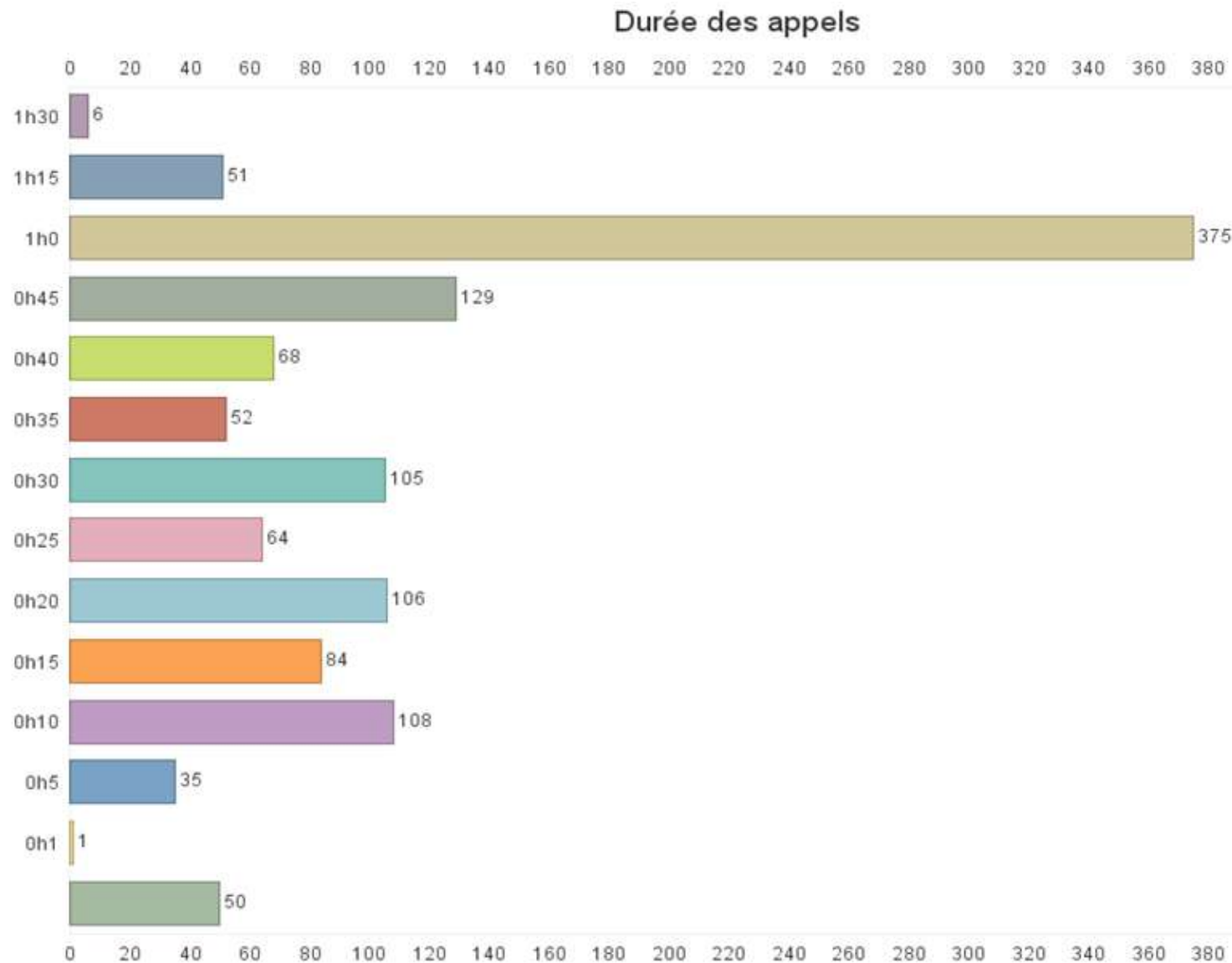
Fréquentation par genre



Annexe 3

L'annexe 3 représente le nombre d'écoutes et la durée des appels. Sur un total de **1234 écoutes** (1087 pour l'année précédente), la durée des écoutes téléphoniques varient et elles sont allés jusqu'à 1h30 pour six appels, 1h15 dans 51 de situations, 1h pour 375 appels et 45 minutes pour 129 appels.

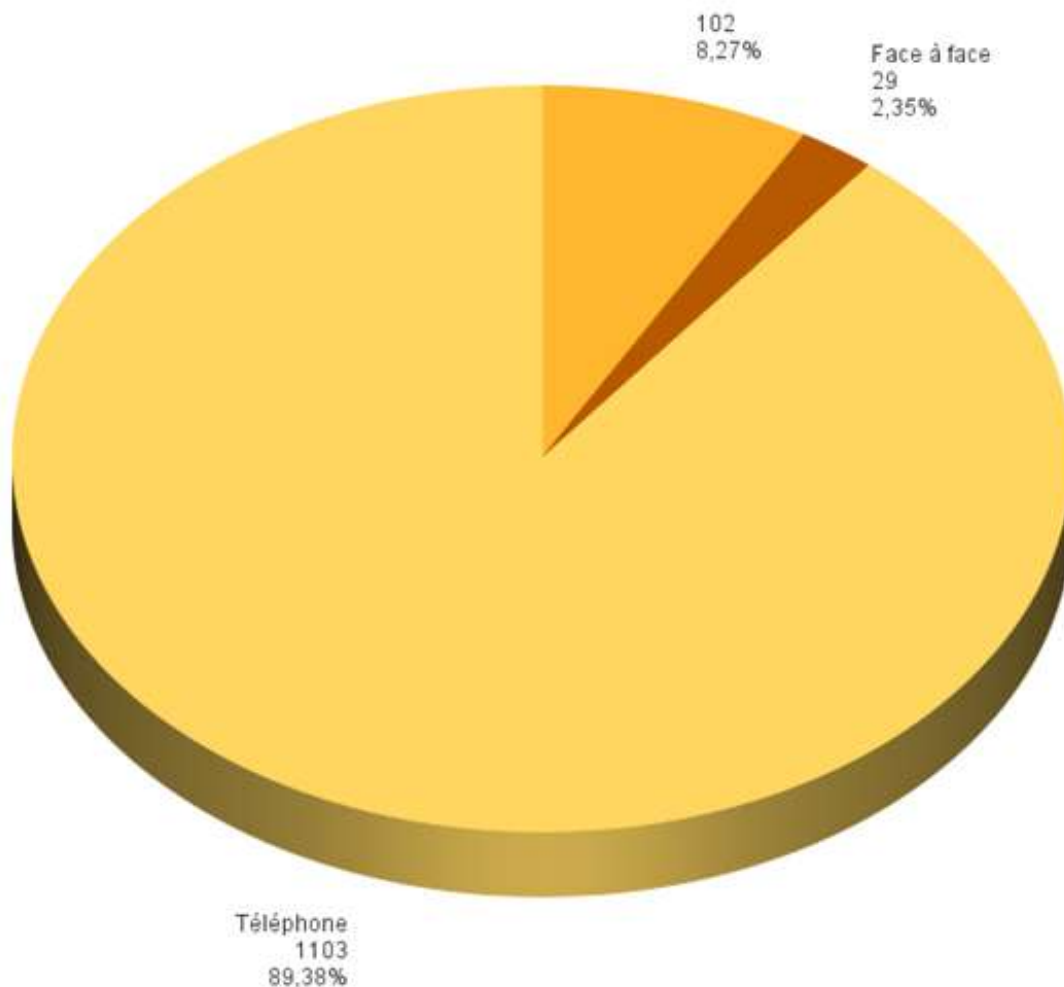
Quant aux écoutes d'une demi-heure, on parle de 105 cas et pour les écoutes de 15 minutes - 84 appels.



Annexe 4

L'annexe 4 représente la proportion d'écoutes téléphoniques (**89,38%**) versus les écoutes face à face. Ces dernières ont recommencé vers la fin de l'année et constituent seulement **2,35%**. Nous constatons que cette année presque toutes les écoutes ont été faites par téléphone en raison de la pandémie. Le pourcentage *indéterminé* indique le nombre de formulaires qui n'ont pas été remplis par les bénévoles.

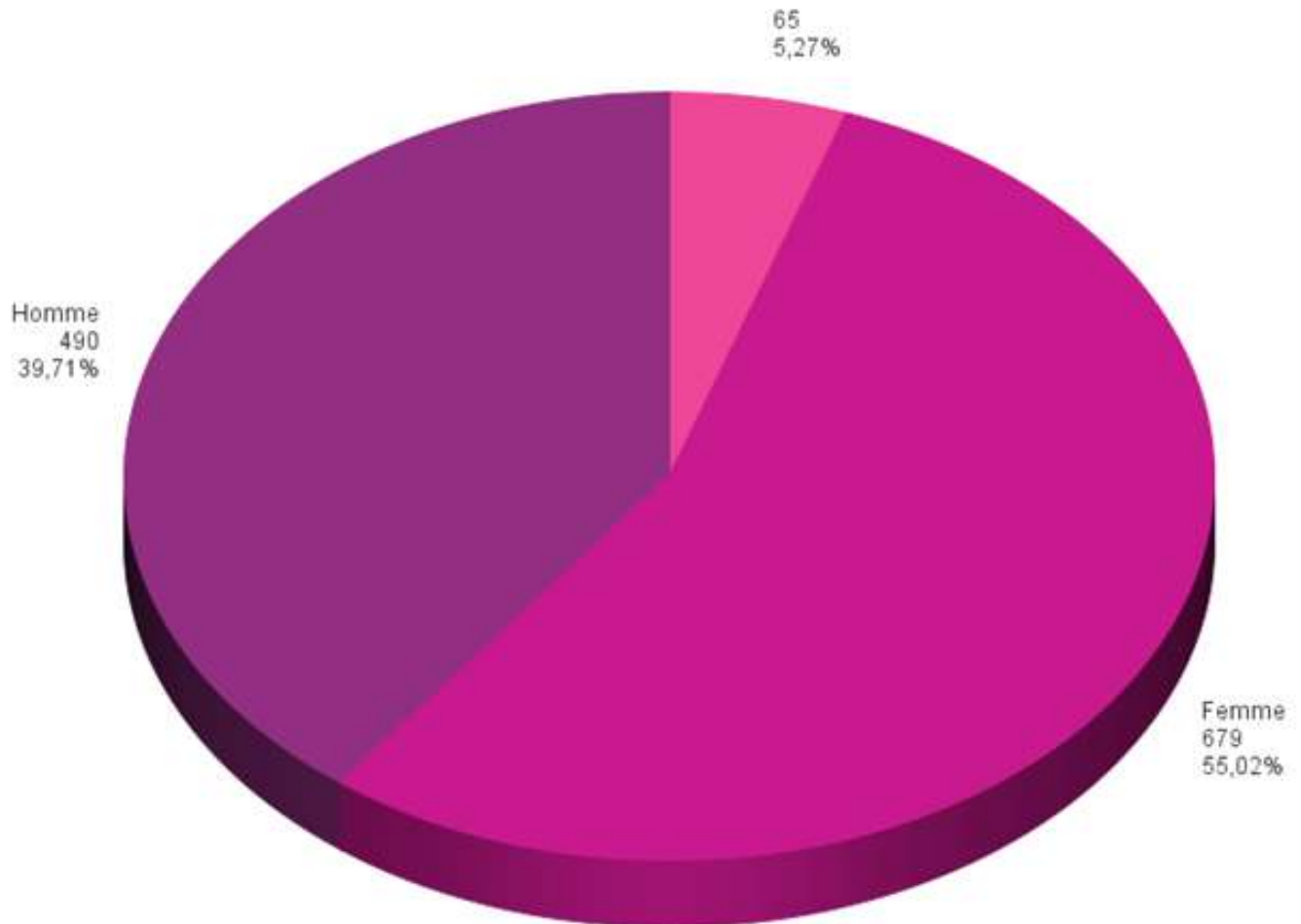
Téléphone - Face-à-face - Indéterminé



Annexe 5

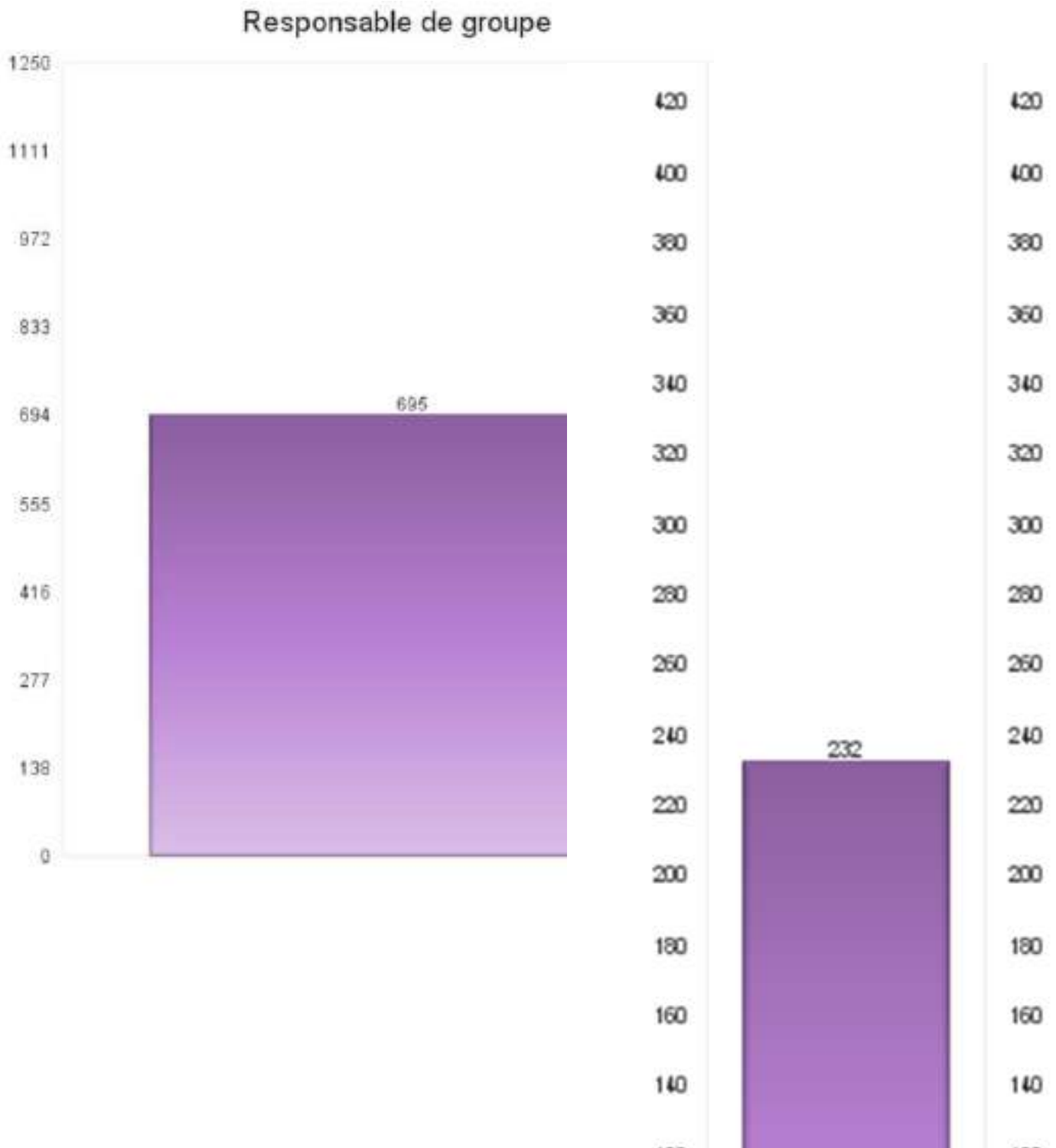
L'annexe 5 représente les proportions hommes/femmes en écoute. Dans cette annexe, nous constatons que sur **1234** écoutes, **55,02%** (**61,80%** - l'année passée) des écoutes ont été données à des femmes, comparativement à **39,71%** (**34,82%** - l'année passée) pour des hommes.

Femmes - Hommes - Indéterminés



Annexe 6

L'annexe 6 représente les heures cumulées par les animateurs de groupes en francisation : **695** contre **580** l'année d'avant et le nombre d'inscriptions durant l'année : **232**.



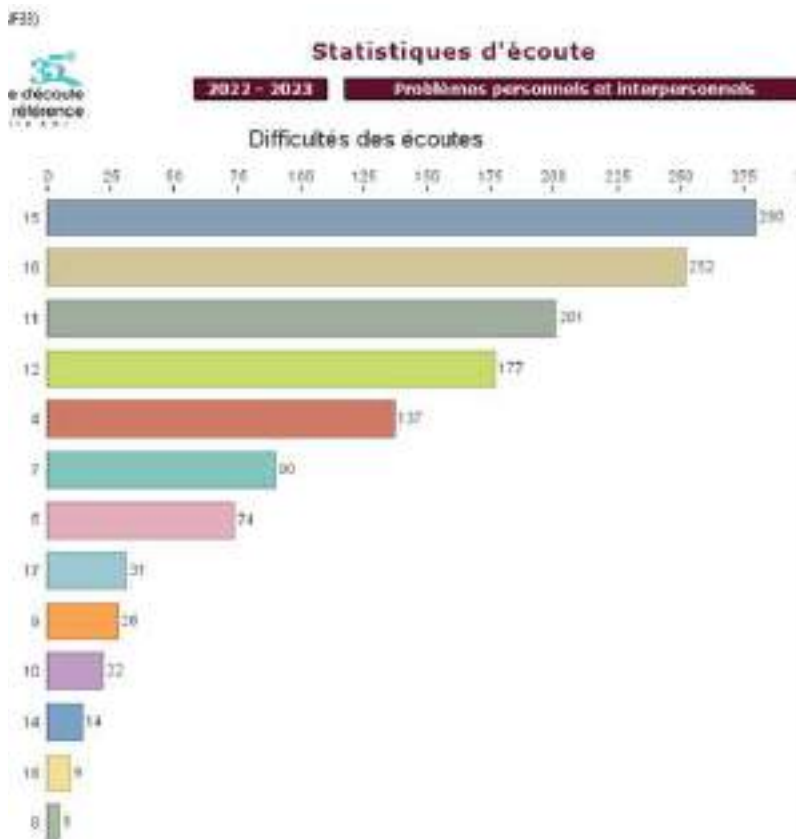
Annexe 7

L'annexe 7 comprend le tableau utilisé pour identifier les difficultés abordées en écoute sur une échelle créée au centre et qui montre les problématiques les plus souvent rencontrées en écoute.

Voici les 7 problématiques les plus souvent rencontrées en écoute cette année par ordre décroissant :

1. La solitude et l'isolement - mentionné par **280** personnes
2. Le stress, l'angoisse et l'anxiété - mentionné par **252** personnes
3. Les relations interpersonnelles - mentionné par **201** personnes
4. Les relations parent-enfant - mentionné par **177** personnes
5. En réaction contre la société - mentionné par **137** personnes
6. Manque de confiance - mentionné par **90** personnes
7. État dépressif - mentionné par **74** personnes

Certaines personnes mentionnent plusieurs difficultés à la fois. Avoir ce type de statistiques nous permet de mieux cerner les besoins des usagers et d'adapter les contenus des formations (générales et continues) destinés aux bénévoles. Cette année, nous constatons une augmentation des problématiques liées aux relations interpersonnelles et familiales.



DÉTAILS DES DIFFICULTÉS ABORDÉES EN ÉCOUTE

Problèmes personnels et interpersonnels

1. Agressivité et violence
2. Deuil
3. Divorce, séparation, rupture
4. En réaction contre la société
5. État dépressif
6. Intégration
7. Manque de confiance
8. Recherche d'identité de genre
9. Relations de couple
10. Relations de travail
11. Relations interpersonnelles
12. Relations parents-enfants et/ou familiales
13. Racisme
14. Réorientation de vie
15. Solitude, isolement
16. Stress, angoisse, anxiété
17. Suicide (idées, tentatives, vécu)
18. Surenchéage, burn-out
19. Violence conjugale

Dépendance, santé et sexualité

20. Alcoolisme
21. Toxicomanie
22. Maladies mentales
23. Maladies physiques
24. Problèmes sexuels
25. Homosexualité
26. ITS et VIH/Sida
27. Harcèlement
28. Grossesse
29. Avortement

NOS PARTENAIRES

Travailler en partenariat avec d'autres organismes et partager l'information et le savoir sont indispensables à la vie d'un organisme comme le Centre d'écoute et de référence Halte Ami. Pour réaliser sa mission et jouer un rôle participatif dans la communauté, le centre est membre des organismes et regroupements suivants :

ACETDQ - Association des centres d'écoute téléphonique du Québec

ACSM - Association canadienne pour la santé mentale

Action-Autonomie - Collectif pour la défense des droits en santé mentale

CDC Centre-Sud - Corporation de développement communautaire Centre-Sud

CRISE - Centre de recherche et d'intervention sur le suicide et l'euthanasie

ÉCOLE DE LANGUES DE L'UQÀM - Partenariat quant aux ateliers de francisation

Le Transit – centre de crise

UQÀM-MIFI - programme de francisation

La Maisonnée

SOIT - Service d'orientation et d'intégration d'immigrants au travail

Le SIARI - Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants

Intégration jeunesse Québec

Centres d'éducation pour adultes (Yves-Thériault; Pauline Julien, William Hingston)

MBAM - MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE MONTRÉAL

CSAI - Centre Social d'Aide aux Immigrants

RACOR - Regroupement des organismes alternatifs en santé mentale de Montréal

RIOCM - Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal

TCRI - TABLE DE CONCERTATION AU SERVICE DES PERSONNES RÉFUGIÉES ET IMMIGRANTES



RESSOURCES FINANCIÈRES

Au cours de l'année 2022 - 2023 nous n'avons pas arrêté de chercher de nouvelles sources de financement, par contre, notre principale source de financement reste la subvention à la mission du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), géré par le Service régional des activités communautaires et de l'itinérance (Service régional) par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Sans cette contribution de la part du Ministère de la Santé et des Services sociaux, notre organisme fermerait sûrement ses portes. En tant qu'organisme communautaire, nous avons accès à ce programme de financement et nous en sommes très reconnaissants. L'argent que le Programme donne à notre centre est utilisé pour couvrir partiellement des besoins de base pour notre organisme (les salaires de nos employés, la location etc.). Évidemment, nous travaillons sans relâche pour chercher de nouvelles ressources de financement et développer les existantes. Au cours de l'année, nous avons multiplié nos sources de financement mais certains montants reçus restaient modestes.

Une multitude de stratégies et de canaux de communication ont été utilisés pour communiquer directement avec nos donateurs et atteindre nos objectifs financiers.

Activités de collecte de fonds

Les événements sont une belle occasion pour le centre d'engager et de fidéliser de nouveaux donateurs. Cette année nous avons suivi la tradition de l'année passée dans l'organisation des activités.

Notre 35ème anniversaire a été également une occasion pour aller chercher du financement sans lequel nous n'aurions pas pu la tenir.

Nous avons sollicité plusieurs commandites pour les événements dédiés aux bénévoles durant toute l'année.

Campagne de sollicitation postale et par courriel

Les campagnes de sollicitation postale et par courriel permettent de réengager les donateurs des années précédentes en donateurs actuels. La force de ce type de campagne réside dans le fait qu'il est possible de communiquer directement avec eux, et ce, de façon personnalisée.



Campagne d'incitation au don récurrent

Les campagnes d'incitation au don récurrent sont un moyen efficace pour le centre d'économiser en temps et en efforts, en plus d'assurer un revenu durable. Pour encourager nos donateurs à réitérer l'appui fait à notre organisme, il est primordial de reconnaître leur contribution et de leur montrer les résultats de leur implication et de leur support. Bien que les remerciements semblent aller de soi, il est important de rappeler qu'ils sont un chaînon important de la relation philanthropique.

Envoyer des demandes ciblées

Ces dernières années le centre a davantage développé sa culture de remerciement aux donateurs. Envoyer des demandes ciblées auprès des personnes occupants certains statuts publics, participer à des tables rondes, des conférences ou des ateliers pratiques afin de découvrir des exemples de campagnes de collecte de fonds et des outils pour approcher et mobiliser des donateurs, etc. Sont quelques-unes des actions posées par le centre pour améliorer sa situation financière.

Voici quelques actions qu'on a mis en place envers nos bailleurs de fonds : envoyer des lettres de remerciement; téléphoner; rencontrer les donateurs en personne et leur présenter l'organisme d'une façon plus personnalisée; les informer des accomplissements de l'organisme, de ses développements et de ses réalisations; les informer de l'utilisation de leur don, leur parler des projets à venir, etc.

Les résultats obtenus

Cette année nous avons eu de meilleurs résultats par rapport à l'année précédente en ce qui concerne :

- l'augmentation de collecte de fonds de donateurs individuels;
- l'augmentation de subventions de fondations et d'entreprises;
- une collecte de fonds supérieure à l'année précédente;
- la fidélisation des anciens donateurs
- trouver de nouveaux donateurs.

La recherche de financement fait surgir des émotions et une certaine inquiétude en sachant que la survie et le développement de notre organisme en dépendent.

Ceci dit, pour pouvoir assurer la continuité de notre mission et de nos services, et afin de solidifier notre situation financière, nous avons recherché des solutions de financement tout au long de l'année.

DONATEURS ET REMERCIEMENTS

François Legault (Premier Ministre du Québec)
Éric Girard (Ministre des Finances)
Christian Dubé (Ministre de la Santé)
Andrée Laforest (Ministre des Affaires municipales)
Christine Fréchette (Ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration)
Pascale Dery (Ministre de l'Enseignement supérieur)
France-Elaine Duranceau (Ministre responsable de l'Habitation)
Jean-François Roberge (Ministre de la langue française)
Chantal Rouleau (La Ministre responsable de la Solidarité sociale)
Sonia Le Bel (Ministre responsable de l'Administration gouvernementale)
Elizabeth Prass (Députée de D'Arcy McGee)
Sona Lakhoyan Olivier (Députée de Chomedey)
Frédéric Beauchemin (Député de Marguerite-Bourgeoys)
Madwa-Nika Cadet (Députée de Bourassa-Sauvé)
Alejandra Zaga Mendez (Députée de Verdun)
Haroun Bouazzi (Député de Maurice-Richard)
Lucie Lecours (Députée des Plaines)
Marissal Vincent (Député de Rosemont)
Alexandre Leduc (Député d'Hochelaga-Maisonneuve)
Jennifer Maccarone (Députée de Westmount Saint-Louis)
Manon Massé (Députée de Sainte- Marie-Saint-Jacques)

Merci aux fondations et aux communautés religieuses!

Legs Frères-Saint-Gabriel
Fondation Jeanne-Esther
Fondation J.A. DeSève
Fonds Marie François
COGECO
Œuvres Régis Vernet
Les Oblates Franciscaines de Saint-Joseph
Fonds d'Aide F.É.C-Frère des Écoles chrétiennes
Société des Missions Étrangères
La Chapelle Notre-Dame-de-Lourdes
Fraternité des policiers et policières de Montréal



PLUSIEURS COMMANDITAIRES ONT DONNÉ SUITE À NOS DEMANDES PENDANT L'ANNÉE 2022-2023. GRÂCE À EUX, NOUS AVONS PU REMERCIER NOS BÉNÉVOLES DURANT LA SOIRÉE DE NOËL, LE 35 ANNIVERSAIRE DU CENTRE ET À LA FÊTE DE FIN D'ANNÉE.

IL S'AGIT ESSENTIELLEMENT DE : **BOTA BOTA ; LE CÉRAMIC CAFÉ STUDIO ; CINÉMA MODERNE ; CINÉMA BEAUBIEN ; CAFÉ OUI MAIS NON ; BOUTIQUE DE SOUHAITS OUI MANON ; DE LA SALLE BOURGIE DU MUSÉE DES BEAUX ARTS DE MONTRÉAL ; DU CINÉMA BEAUBIEN ; DU CINÉMA MODERNE ; DU GROUPE ÉCORÉCRÉO ; DU CAFÉ LA GRAINE BRULÉE ; DE LA LIBRAIRIE ZONE LIBRE ; DU ZOO DE GRANBY ; DU CAFÉ ATELIER FORMA. MERCI À TOUS !!!**

CE QUE NOS DONATEURS DISENT :

« Nous profitons de cette occasion pour vous souhaiter, à vous et à vos collaborateurs et collaboratrices beaucoup de bonheur et de succès dans la poursuite et la réalisation de la noble mission de votre organisme ».

Legs Frères- Saint- Gabriel

« Je suis convaincue que les activités que vous offrez aux citoyen.nes contribueront à leur épanouissement et je suis fière de m’y associer en tant que députée de D’Arcy-McGee ».

Élisabeth Prass (Députée de D’Arcy McGee)

« Recevez ce don comme une marque de reconnaissance pour l’importance de votre travail et transmettez notre reconnaissance envers les personnes qui s’impliquent bénévolement afin de soutenir leurs semblables ».

France Parent (Œuvres Marie-Anne-Lavallée)

« Je profite de l’occasion pour vous féliciter pour l’excellent travail que vous accomplissez au sein de notre communauté ».

Sona Lakhoyan Olivier (Députée de Chomedey)

« À titre de députée de Les Plaines, je reconnais l’apport essentiel des organismes communautaires, des établissements scolaires, des fondations des hôpitaux et toute autre organisation dans l’amélioration du bien-être des citoyens. De ce fait, je suis fière de contribuer à la réalisation de projets visant à soutenir les besoins de nos communautés ».

Lucie Lecours (Députée de Les Plaines)

« Je suis heureux de pouvoir contribuer à la réussite de votre mission au sein de notre communauté ».

Vincent Marissal (Député de Rosemont)

« Je profite de cette occasion pour vous remercier de votre apport à notre société québécoise et je vous souhaite un franc succès dans vos activités futures ».

Frédéric Beauchemin (Député de Marguerite- Bourgeoys)

Vous avez envoyé cette année un don pour soutenir notre action, et nous tenons à vous remercier chaleureusement pour votre générosité.

Grâce à vous, nous pouvons continuer à atteindre nos objectifs, à continuer notre mission et à faire une différence dans la vie des gens qui nous entourent.

Également, nous souhaitons remercier sincèrement nos commanditaires, nos partenaires, nos participants ainsi que toutes les personnes impliquées auprès du Centre d’écoute et de référence Halte Ami et qui nous permettent de faire de chacune de nos activités un succès!

Nous voulons dédier un remerciement spécial à tous nos bénévoles : animateurs, écoutants, bénévoles à l’accueil ou membre de notre conseil d’administration qui s’impliquent âme et cœur au centre.

Merci

Merci

Merci

**6456 ,9
HEURES DE
BÉNÉVOLAT**

**43 RÉUNIONS
D'ÉQUIPE
ET 5 EMPLOYÉS**

**38
FORMATIONS
POUR LES
BÉNÉVOLES ET
WEBINAIRES**

**1234
ÉCOUTES**

**112
BÉNÉVOLES
MEMBRES
ACTIFS**

**51,8 HEURES
D'ATELIERS
THÉMAIQUES ET DE
TABLES RONDES
INTERCULTURELLES**

**3267 DÉPLIANTS
RÉMIS**

**486 ATELIERS
DE
FRANCISATION**

**9 RÉUNIONS DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

<http://www.aidepsychologiqueimmigration.com>



www.linkedin.com/in/centrecouteuqam/



www.facebook.com/centre.ecoute



www.instagram.com/uqam_ecoute/

**1265 Rue Berri, suite 400, 4ème étage,
Montréal, Québec, H2L 4X4
(438) 796-8701**

