

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015-2016

*ÉCOUTE FACE À FACE – RÉFÉRENCE – PRÉVENTION
PSYCHOSOCIALE – AIDE À L'INTÉGRATION*



CENTRE D'ÉCOUTE
ET DE RÉFÉRENCE



Table des matières

	Pages
INTRODUCTION.....	3
PRÉSENTATION DE L'ORGANISME.....	4
Historique.....	4
Protocole d'entente.....	5
Statut légal.....	5
Mission.....	6
Objectifs.....	6
Valeurs.....	7
Distinctions.....	7
Structure organisationnelle.....	8
Employés.....	9
Partenaires.....	10
MOT DU PRÉSIDENT.....	12
MOT DE LA DIRECTRICE.....	13
FAITS SAILLANTS.....	14
SERVICE DES COMMUNICATIONS.....	15
Promotion de notre offre de services.....	16
Nos bénévoles.....	17
SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ÉCOUTE 2015-2016.....	18
Accueil.....	19
Notre service d'accueil et d'intégration.....	20
Le jumelage.....	21
Les ateliers de conversation.....	21
Activités (les animateurs).....	22
Témoignage d'un participant au jumelage linguistique.....	23
Notre service d'écoute et de référence.....	25
Le référencement.....	25
Nos écoutants.....	25
La formation.....	25
La co-animation.....	26
La supervision.....	26
La formation continue.....	26
RÉPARTITION DES ÉCOUTES FACE À FACE.....	27
Les appels.....	27
Tableaux de statistiques.....	28
Milieu de stage.....	34
Motivation des bénévoles.....	34
Activités offertes aux bénévoles.....	34
REMERCIEMENTS.....	35
RÉSULTATS EXERCICE TERMINÉ LE 30 JUIN.....	36

Introduction

Il me fait plaisir, au nom du Conseil d'administration, et de l'équipe de travail du Centre d'écoute et de référence Halte Ami, de vous présenter notre rapport d'activités couvrant la période du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016.

À la lecture de ce rapport, vous aurez le privilège de connaître la réalité et de comprendre les enjeux du Centre d'écoute et de référence Halte Ami. À travers nos activités, nos événements, la description des besoins de notre clientèle, nos statistiques et nos projets futurs. L'équipe de travail ainsi que nos bénévoles, tout au long de l'année, ont soutenu, supporté, accompagné, et écouté un grand nombre de personnes tant au niveau du soutien psychosocial que de l'accueil et l'aide à l'intégration des nouveaux arrivants.

Dans notre société où l'humain doit sans cesse performer, il n'est pas rare de voir apparaître des problématiques diverses telles que la détresse psychologique, la solitude, l'isolement, le rejet, l'insécurité, l'anxiété, le suicide et les diagnostics en santé mentale. Personne n'est à l'abri face à ces situations, notamment les étudiants qui fréquentent notre centre ainsi que la communauté du grand Montréal. Toujours en amont du processus de prévention, nos écoutants offrent une présence essentielle dans notre communauté qui en a grand besoin.

Enfin, la difficulté de trouver du financement pour les organismes communautaires demeure un enjeu de taille dans ce climat d'austérité en place depuis 2015 et nous devons sans cesse y travailler. Nous vous remercions donc pour votre soutien et votre confiance face à notre organisme, cela nous permet de mener à bien notre mission. Vous êtes un appui précieux et un partenaire dont nous sommes très fiers. Nous vous souhaitons bonne lecture.

*Manon Tremblay
directrice*



Présentation de l'organisme

Historique

Fondé en 1987, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami est un organisme communautaire autonome. L'implantation du Centre d'écoute à l'Université du Québec à Montréal découle 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'UQÀM; un local fut alors mis à la disposition du Centre d'écoute. La concrétisation du projet a été rendue possible grâce au soutien professionnel du CLSC des Faubourgs (autrefois CLSC Centre-ville). Ce dernier, ayant une entente de services avec l'Université, considérait le projet 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 en 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. D'autres problématiques ont été abordées ultérieurement pour répondre aux besoins exprimés par les étudiants.

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

- 1987 l'aide entre pairs et l'isolement
- 1987 la prévention du suicide
- 1990 la gestion du stress
- 1999 l'intégration
- 1993 l'alcoolisme et les toxicomanies
- 1998 la santé mentale
- 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
- 2014 goûter à l'écoute

Deux fois par année, chacun de ces thèmes, fait l'objet d'une semaine de prévention, avec kiosques, conférences et participation de partenaires de la communauté.

En août 1999, à la demande de l'École de langues de l'UQÀM, le Centre d'écoute a développé un nouveau projet pour aider des étudiants immigrants qui apprennent le français à mieux s'intégrer à leur société d'accueil. Différents services et activités leur sont ainsi offerts, qui s'inspirent toujours de la philosophie du Centre d'écoute : permettre à la personne de se prendre en charge et l'aider à trouver ses propres solutions.

Protocole d'entente

Un Protocole d'entente entre l'UQÀM et le Centre d'écoute et de référence a été signé en 1999 et renouvelé en 2002. Depuis, cette entente est négociée chaque année. Tout en réaffirmant le caractère d'autonomie du Centre d'écoute en tant qu'organisme sans but lucratif, le Protocole définit clairement le statut du Centre d'écoute à l'UQÀM et le reconnaît comme un partenaire assurant à la communauté universitaire des services d'aide et de prévention psychosociale.

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 fait 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 des nouveaux arrivants.

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*
- ⊕ *la référence*
- ⊕ *les activités de prévention psychosociale*
- ⊕ *les activités d'intégration pour les nouveaux arrivants*
- ⊕ *le jumelage linguistique*
- ⊕ *l'accompagnement*

Objectifs

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 toutes formes de pauvreté et de détresse psychologique*
- *Proposer un service de référence complémentaire au service d'écoute, sur demande de la personne concernée*
- *Organiser des activités de prévention psychosociale*
- *Recruter, former et soutenir les bénévoles écoutants et les agents multiplicateurs*
- *Travailler sur les causes et les effets de la pauvreté*
- *Offrir des services d'accueil et d'aide à l'intégration aux personnes nouvellement arrivées au Québec.*

Valeurs

Les valeurs fondamentales appliquées par le Centre d'écoute et orientant ses stratégies sont :

- ⇒ Accueil*
- ⇒ Empathie*
- ⇒ Acceptation inconditionnelle*
- ⇒ Respect de l'autre*
- ⇒ Authenticité*

Distinctions

Le centre d'écoute et de référence Halte Ami s'est distingué à plusieurs niveaux;

- ❖ 2014: Mention d'honneur de Bénévolat à Arthur Montplaisir comme bénévole en intégration des nouveaux arrivants depuis 10 années.*
- ❖ 2013: À l'occasion de ses 25 ans, le Centre d'écoute et de référence a été honoré par M. Daniel Breton, député de Sainte-Marie-Saint-Jacques. Une allocution a été prononcée à l'Assemblée nationale du Québec le 29 mai 2013 dont vous trouverez le texte à la fin de ce rapport.*
- ❖ 2010: le Centre d'écoute et de référence est récipiendaire du Prix Hommage bénévolat Québec décerné par le Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses efforts en vue de promouvoir et favoriser l'essor de l'engagement bénévole.*
- ❖ 2008: dans le cadre de la Francofête 2008, le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec a remis à Stella Kukuljan le Mérite en francisation des nouveaux arrivants 2008 dans la catégorie immigrante non francophone pour avoir mis en place des ateliers d'information et de jumelage linguistique au Centre.*

Structure organisationnelle

Le Centre d'écoute, en 2015-2016, a été géré par un conseil d'administration composé de 11 membres bénévoles provenant de différents milieux:

- ☞ M. Pierre Beauchamp, président, membre de la communauté*
- ☞ M. Jean-Guy Blais, président, représentant d'un partenaire (démission en cours de mandat)*
- ☞ Mme Edwidge Desjardins, vice-présidente (démission en cours de mandat)*
- ☞ Mme Nathalie Rousseau, vice-présidente, représentante des bénévoles*
- ☞ M. Daniel Clapin-Pépin, trésorier, représentant de la communauté (démission en cours de mandat)*
- ☞ Mme Maryse Lapointe, secrétaire, représentant de la communauté*
- ☞ Mme Marie Latendresse, administratrice, représentante des bénévoles*
- ☞ M. Pierre Mailhot, administrateur, représentant des bénévoles*
- ☞ Mme Myriam Sylla, administratrice, représentante des bénévoles*
- ☞ Mme. Kéoé Therrien, administratrice, représentante des bénévoles*
- ☞ Mme Johanne Vézina, administratrice, représentante des bénévoles (démission en cours de mandat)*
- ☞ Mme Maudé Léonard représentante de l'UQÀM*
- ☞ Mme Doïna Sparionoapte, administratrice, représentante des employés*
- ☞ Mme Solange Côté, administratrice déléguée (départ 31 décembre 2015)*
- ☞ Mme. Manon Tremblay, directrice générale (depuis février 2016)*

Depuis le 26 octobre 2015, date de la dernière assemblée générale annuelle, et le 30 juin 2016, le conseil d'administration s'est réuni à 9 reprises afin d'échanger et de prendre les décisions nécessaires au bon fonctionnement et à l'épanouissement de l'organisme dans la communauté.

Pendant l'année, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a pu offrir ses services grâce à une équipe de sept employés et d'un stagiaire universitaire, tous expérimentés et soutenus par une équipe de 105 bénévoles dévoués.

Note :

Il y a 30 ans, lorsque le Centre fut créé, il était de mise de lui donner un nom évocateur de sa mission mais depuis ce temps, la tendance aux acronymes et aux abréviations a transformé cette appellation légale en termes plus familiers, utilisés par les usagers soit, le Centre d'écoute et de référence ou le CERHA. Tout au long de ce rapport ainsi que sur nos outils de promotion, le nom de Centre d'écoute et de référence est utilisé.

Employés

- ⊙ *Mme Nathalie Dubois, responsable de la formation et des bénévoles, superviseure et intervenante psychosociale*
- ⊙ *Mme Mireille-Éliane Pilon, responsable des ressources financières et de la comptabilité, superviseure et intervenante psychosociale*
- ⊙ *Mme Doïna Sparionoapte, responsable du service d'aide à l'intégration des nouveaux arrivants et intervenante psychosociale*
- ⊙ *Mme Marianne Fortin-Lepage, responsable des communications*
- ⊙ *Mme Myriam Sylla, directrice intérimaire*
- ⊙ *Mme Manon Tremblay, directrice générale et intervenante psychosociale*
- ⊙ *M. Pierre Antoine, responsable des communications*



*Pique-nique des
bénévoles le 10
juin 2016 au parc
Émilie-Gamelin!*

*Pour la semaine
de la santé
mentale, rallye
historique des
hôpitaux
psychiatriques de
Montréal avec
nos bénévoles!*



Les 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: réunions régulières, partage mutuel d'informations, front commun concernant les politiques en santé mentale. Projets communs à tous les centres d'écoute à venir.*

ACSM- *Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Montréal : formations et documentation liées à la connaissance et à la promotion de la santé mentale, en plus de leur collaboration à notre semaine de prévention en santé mentale.*

CDC CENTRE-SUD- *Corporation de développement communautaire Centre-Sud. Regroupement multisectoriel dont la mission est de favoriser la participation active du milieu communautaire au développement socio-économique. Le Centre d'écoute et de référence, par le biais de ce partenariat, participe à la vie de l'arrondissement Centre-Sud. Participation à l'assemblée générale annuelle et aux réunions.*

CRISE- *Centre de recherche et d'intervention sur le suicide et l'euthanasie ; réunions d'information et de mise à jour des résultats de recherches. Partage d'expériences cliniques.*

ÉCOLE DE LANGUES UQÀM- *Partenariat quant au jumelage linguistique et activités culturelles.*

RACOR- *Regroupement des organismes alternatifs en santé mentale de Montréal Rencontres régulières, rapprochement des organismes oeuvrant en santé mentale à Montréal, actions concertées en aide aux organismes.*

SVE UQAM- *Service à la Vie Étudiante*

TABLE DES PARTENAIRES DU RÉSEAU LOCAL DES SERVICES EN SANTÉ MENTALE JEANNE-MANCE - *Assurer le développement et la consolidation du réseau local des services en santé mentale afin d'optimiser la coordination, la qualité, la cohérence, la complémentarité, l'accessibilité, la continuité, la fluidité et la diversité des approches et des services pour la population du territoire du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (Jeanne-Mance). Réunion de vingt partenaires qui*



desservent la grande région de Montréal dans un but d'harmonisation et d'efficacité des services.

RIOCM - *Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal: le Centre d'écoute apporte son soutien lors des luttes qu'engage le RIOCM dans le partage des mêmes valeurs et préoccupations.*

TCRI - *Table de concertation au service des personnes réfugiées et immigrantes; partage d'informations et de connaissances, formations en interculturel.*

TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG ST-LAURENT - *Table qui vise à faciliter le développement harmonieux du quartier dans ses aspects économique, social, culturel, communautaire.*

UQÀM - *Université du Québec à Montréal*



CENTRE D'ÉCOUTE
ET DE RÉFÉRENCE

Mot du président

À titre de nouveau président du conseil d'administration, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance aux communautés des Filles de la sagesse du Canada et des Frères de St-Gabriel qui ont créé avec la participation de l'UQÀM notre Centre d'écoute et de référence Halte Ami, il y a près de trente ans.

Depuis ce jour, des milliers d'étudiants et de citoyens ont pu profiter d'une écoute active, soit par téléphone, soit en personne.

Considérant que de nombreuses études démontrent que de plus en plus d'étudiants vivent des périodes d'anxiété, que plusieurs réfugiés se retrouvent à Montréal depuis quelques mois et qu'un nombre grandissant de personnes âgées souffrent de solitude, les membres du conseil d'administration, du personnel et les bénévoles écoutants ont retenu comme objectif prioritaire dans leur plan d'action 2016-2017 de doubler la fréquentation du Centre tant en personne que par appel téléphonique, en intensifiant la promotion de nos services et en multipliant nos représentations auprès d'organismes universitaires et communautaires.

Ainsi, tout en poursuivant la mission du Centre, espérons-nous répondre à ce besoin fondamental de l'être humain d'être écouté avec authenticité, respect et empathie.

Soyez donc assurés de mon implication totale pour relever ce stimulant défi.

Pierre Beauchamp, Président

Mot de la directrice

Bonjour à tous!

Embauchée à titre de nouvelle directrice générale le 29 février 2016, il me fait plaisir de participer à mon premier rapport d'activités du Centre d'écoute et de référence Halte Ami.

En poste depuis peu, j'apprivoise mon nouveau milieu de travail avec une belle équipe; en effet, j'apprends à connaître et à apprécier les forces de chacune et à mettre en commun nos connaissances et nos expériences pour que le Centre en profite au maximum. L'ouverture dont ont fait preuve les employées à mon arrivée m'a permis de vraiment prendre le pouls de l'organisme et de comprendre les enjeux à venir.

Déjà, certains changements sont amorcés pour consolider l'équipe et mettre la mission de l'avant; nous avons créé des liens avec de nouveaux partenaires afin de faire rayonner l'organisme dans la communauté. De nouveaux collaborateurs se sont joints au Centre et désirent s'impliquer dans la réalisation de projets à long terme. Il reste des défis à relever comme à chaque nouvelle année. Le plan d'action créé par l'équipe de travail pour l'année 2016-2017 nous aiguillera vers des objectifs réalistes face à l'avenir qui se veut prometteur pour le Centre.

2016-2017 sera pour moi, une année de défis, de réalisations, de projets et de plaisir au sein de notre équipe. Je suis très fière de faire partie du Centre et de participer au partage des idées, des connaissances et de l'expérience de tous et toutes.

Je ne pourrais passer sous silence le travail de nos bénévoles, leur implication au sein de l'organisme et leur grande générosité envers leurs pairs en détresse. L'âme d'un organisme communautaire est et sera toujours le groupe de bénévoles qui participe à la vie et à la réussite de ce dernier.

Merci à tous et à toutes,

Manon Tremblay

Faits saillants

Beaucoup de changements se sont déroulés au sein du Centre d'écoute et de référence Halte Ami au long de l'année 2015-2016. Des défis, tant au niveau de l'équipe de travail, des membres du conseil d'administration, des bénévoles et de l'organisme en général ont amené une restructuration globale de notre organisme de façon à en assurer sa pérennité.

Période de réflexion, d'observation et d'adaptation à de nouvelles idées, à du nouveau personnel et de nouveaux administrateurs, création d'outils permettant une stabilité dans les processus de gestion, nouveaux liens avec des partenaires et des collaborateurs qui enrichiront notre organisme bref, tout ceci fut parfois déstabilisant pour tous. L'équilibre et l'équité étant parmi nos priorités, ces dernières demandent effort, rigueur, organisation et consensus.

Il ne faut pas oublier que dans la même année 2 directions intérimaires se sont succédées jusqu'à l'embauche d'une nouvelle directrice en février 2016. Durant cette période de flottement, les écoutes, les activités, les formations et l'accueil/intégration n'ont jamais cessé. Nous devions tout de même assurer une stabilité de nos services et un soutien constant face à nos bénévoles.

Un plan d'action pour 2016-2017 a donc été élaboré pour que nous puissions nous ancrer dans une stabilité à long terme.

Avec réalisme et positivisme, toute l'équipe envisage l'avenir avec des objectifs clairs, une vision commune de la mission et une satisfaction du devoir accompli, malgré les embûches du parcours de l'année.

Service des communications

Promotion de notre offre de services

Le service des communications travaille à élaborer des activités de promotion de nos services et de recherche de bénévoles. À cet effet, nous avons travaillé sur une stratégie de promotion afin d'accroître la visibilité du Centre d'écoute et de référence Halte Ami. Après une période de réorganisation, il devenait essentiel d'assurer la pérennité des liens avec les partenaires des milieux universitaire, communautaire, public et privé.

Nous avons constaté que la publication d'annonces de recherche de bénévoles sur notre page Facebook a favorisé le taux d'inscriptions à nos rencontres d'information.

Garder cette page active fut avantageux face à la visibilité de l'organisme;



Publié le	Publication	Genre	Ciblage	Portée
17/06/2016	Bonjour chers bénévoles, suite au non-renouvellement de son c...			154
09/06/2016	Vous connaissez quelqu'un qui a besoin de parler? Le Centre			229
08/06/2016	Ça va mal au travail ou dans vos études? Le Centre d'écoute et d			310
08/06/2016	Apprendre le français à l'UQAM Visitez la vidéo de l'École de			131
07/06/2016	Est-ce que vous êtes stressés/ ou inquiète(s)? Le Centre d'écout			244
07/06/2016	Centre d'écoute et de référence			111
31/05/2016	Vous avez besoin de quelqu'un à qui parler? Le Centre d'écoute			634
30/05/2016	Où 1er au 7 juin se déroulera la 20e édition de la Semaine québ			433
25/05/2016	Le Centre d'écoute en visite au 3 ^e salon de l'intégration et de l'inb			537
25/05/2016	Le Centre d'écoute et de référen ce sera présent au Salon de l'im			483
13/05/2016	Dernière séance d'information p our devenir bénévole jeudi 19 m			220
11/05/2016	Conférence en santé mentale gr atuite - Mardi 17 mai à 15h 00			228
10/05/2016	Séance d'information pour deve nir bénévole en écoute aujourd'h			81
04/05/2016	Rendez-vous aujourd'hui à 17h1 5 au Centre d'écoute et de référe			422

La portée des publications émises par le Centre d'écoute et de référence Halte Ami démontre à quel point il est important de se manifester régulièrement sur les réseaux sociaux.

DATE	TITRE	TYPE	LIEN	REPARTAGE	REACTIVITES	REACTIVITES
03/05/2016 09:46	Le Centre d'écoute et de référence est en période de recrutement	Texte			51	
02/05/2016 10:58	Semaine nationale de la santé mentale de 2 au 8 mai 2016! Thème	Image			268	
02/05/2016 10:28	Rendez-vous aujourd'hui à 12h15 au Centre d'écoute et de référence	Image			127	
26/04/2016 09:44	Rendez-vous aujourd'hui à 17h15 au Centre d'écoute et de référence	Image			290	
15/04/2016 12:47	Vous souhaitez rejoindre notre super équipe de bénévoles en éc	Image			540	
13/04/2016 10:17	S'exprimer autrement : art-thérapie	Image			585	
12/04/2016 08:00	Est-ce que vous savez que l'exercice physique favorise la santé	Image			181	
11/04/2016 18:00	Du 10 au 16 avril 2016 se déroule la semaine de l'action béné	Image			165	
11/04/2016 10:01	Bonne Semaine de l'action bénévole à tous!	Image			475	
11/04/2016 10:49	Une oreille qui a du cœur... depuis 28 ans!	Image			0	
23/03/2016 09:08	Vous êtes proche d'une personne aux prises avec des problèmes	Image			251	
22/03/2016 17:30	Durant le congé de Pâques, nos bureaux seront fermés du jeudi 2	Image			158	
01/02/2016 18:19	Centre d'écoute et de référence a partagé la photo de Associato	Image			261	
30/01/2016 21:09	Centre d'écoute et de référence a partagé la publication de ACS	Image			387	

27/01/2016 09:50	L'UQAM participera aux efforts d'accueil des réfugiés syriens	Image			543	
29/12/2015 20:45	Le Centre d'écoute est fermé durant les vacances de Noël mais s	Image			292	
16/12/2015 14:29	Bonne fin de session à tous et toutes! :)	Image			278	
08/12/2015 11:33	Dernière réunion d'information lundi, le 14 décembre 2015 de 12	Image			1K	
05/12/2015 18:08	Un immense MERCI à tous nos bénévoles! Votre précieuse impl	Image			299	
24/11/2015 18:12	Vous aimeriez être bénévole au Centre d'écoute de l'UQAM? Voi	Image			814	
15/11/2015 18:16	Face au drame des attentats perpétrés à Paris, nous vous accuei	Image			794	
13/11/2015 08:55	Centre d'écoute et de référence à l'île Cégep du Vieux Montréal an	Image			0	
10/11/2015 20:29	Centre d'écoute et de référence à l'île Activités culturelles de l'Univ	Image			0	
10/11/2015 14:12	Voici les dates de la prochaine formation en écoute active pour	Image			461	
03/11/2015 10:04	Centre d'écoute et de référence à l'île Sans couture ni tabous, La Sa	Image			0	
08/05/2015 13:54	Lors de la semaine nationale de la santé mentale, qui se déroule	Image			156	
08/05/2015 10:08	Photo de couverture de Centre d'écoute et de référence	Image			3	
01/05/2015 17:21	Le Centre d'écoute et de référence était présent lors de la grande	Image			484	

Nous constatons que cette façon de communiquer avec une grande partie de la population est rapide et efficace; en effet, la diffusion d'un message sur la page Facebook du Centre d'écoute <https://www.facebook.com/centre.ecoute/?fref=ts> nous permet de rejoindre à toutes heures du jour, des bénévoles, une clientèle potentielle et les partenaires, de façon efficiente.

De plus, notre site Internet <http://ecoute.uqam.ca/> donne l'opportunité à de futurs bénévoles de s'inscrire en ligne ce qui évite les déplacements inutiles et permet une réponse dans un plus court délai. Notre clientèle et nos partenaires peuvent obtenir rapidement des renseignements sur notre offre de services.

Enfin, il ne faut pas passer sous silence la facilité pour tous, à partir de la page Facebook, d'accéder au site Internet.

Dans le but de faire connaître tous les services offerts, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami utilise plusieurs moyens de communication visant à rejoindre le plus grand nombre de personnes possible. La population de l'UQÀM est notre clientèle cible et nous sommes conscients qu'elle se renouvelle et se diversifie régulièrement. Pour entrer en contact avec celle-ci, nous aménageons des kiosques d'information dans les aires principales de l'UQÀM et nous participons à certaines activités à l'intérieur de l'UQÀM.

Comme les services du Centre sont également offerts à la population de la région de Montréal, nous élaborons nos plans de communication pour amplifier notre visibilité envers cette clientèle élargie. Ainsi, le Centre privilégie les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, Internet et le site Arrondissement. Des représentants de l'organisme siègent aussi sur les tables de concertation, les regroupements régionaux et provinciaux, toujours avec le but de nous faire connaître du milieu communautaire.

Nos bénévoles

Le bénévolat est au cœur des activités du Centre qui ne pourrait exister sans l'engagement bénévole d'une centaine de personnes qui chaque année, se dévouent pour que s'accomplisse la mission du Centre.

Les motifs de bénévolat varient et si pour un bon nombre la formation donnée en écoute active permet d'acquérir les bases de la relation d'aide, d'autres bénévoles sont motivés par l'amour de la langue et par l'ouverture à l'autre. Certains répondent au besoin du Centre par l'entrée de données 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 bénévolat,
c'est l'art de la gratuité du coeur, du geste et du temps. Le
bénévolat a tellement de valeur qu'il n'a pas de prix.***

Services offerts par le Centre d'écoute en 2015-2016

Les activités et services du Centre se divisent en deux groupes principaux. On retrouve les activités et services propres à l'écoute et ceux reliés à l'intégration (ateliers de conversation et dyades).

En 2016-2017, le Centre d'écoute et de référence atteindra le cap des 30 ans d'existence à l'écoute et au service des étudiants et de la population du grand Montréal. Sa mission, bien que toujours la même, a continué de s'enrichir au fil des ans de nombreux services qui sont toujours gratuits, anonymes, confidentiels et qui sont offerts par des bénévoles ayant suivi une formation rigoureuse et une équipe d'employés motivés et d'une grande disponibilité.

Inspirées de la philosophie humaniste de l'écoute active, nos interventions ont pour objectifs de permettre à la personne qui vit une détresse psychologique d'exprimer les émotions que la situation suscite en elle, d'explorer avec elle les solutions possibles et de lui permettre de trouver son propre chemin vers la résilience. Tous nos écoutants sont formés à l'application de l'écoute active, sans jugement, avec respect et empathie. Nous croyons que chaque personne porte en elle ses propres solutions. Notre intervention à l'écoute aide la personne à se confier, à désamorcer l'état de crise, à envisager des actions et, si besoin, à se diriger vers une ressource plus spécialisée.

En 30 années, nos méthodes de recrutement, de formation et de travail se sont toujours améliorées afin de mieux cibler les besoins grandissants en santé mentale et d'offrir à notre clientèle des services optimisés. Depuis la fondation du Centre, les problématiques, sans avoir vraiment changé, se sont plutôt déplacées sur l'échelle des priorités. Malheureusement, l'isolement et la détresse psychologique vécus dans la solitude occupent toujours le haut de cette échelle. Chaque année, l'augmentation de la demande et les nouveaux enjeux sociaux ont stimulé le développement de nouveaux services qui, aujourd'hui, font partie intégrante de notre mission.

Le Centre d'écoute et de référence offre des services d'écoute face à face et téléphonique, ainsi qu'un service de référence. Notre volet d'aide à l'accueil et à l'intégration des immigrants et des nouveaux arrivants tient de plus en plus de place et attire une grande clientèle, soit pour des informations ou des services précis qui comprennent le jumelage culturel et linguistique, les midi-conférences, l'aide aux travaux, l'aide pour remplir des formulaires, le service d'assermentation et l'accompagnement. Le jumelage linguistique connaît un grand succès et est très

sollicité. Il englobe l'aspect social et culturel ainsi que la création d'un réseau de contacts. Par notre action, nous aidons la personne à développer ses capacités à s'intégrer, à surmonter les moments de tension, à se réaliser et apporter ainsi une contribution à la vie de sa nouvelle communauté. Pour toutes ces raisons le Centre d'écoute est un apport essentiel à son milieu.

Accueil

L'accueil demeure un élément primordial du Centre d'écoute. Il se doit d'être rassurant, empathique, et ouvert à chaque personne qui se présente. Les bénévoles à l'accueil sont importants au moment où une personne nous contacte ou vient nous rencontrer. Bien entendu, au Centre d'écoute et de référence Halte Ami les bénévoles participent en grand nombre à la vie de l'organisme.

Distribution des heures de bénévolat

Tableau 1

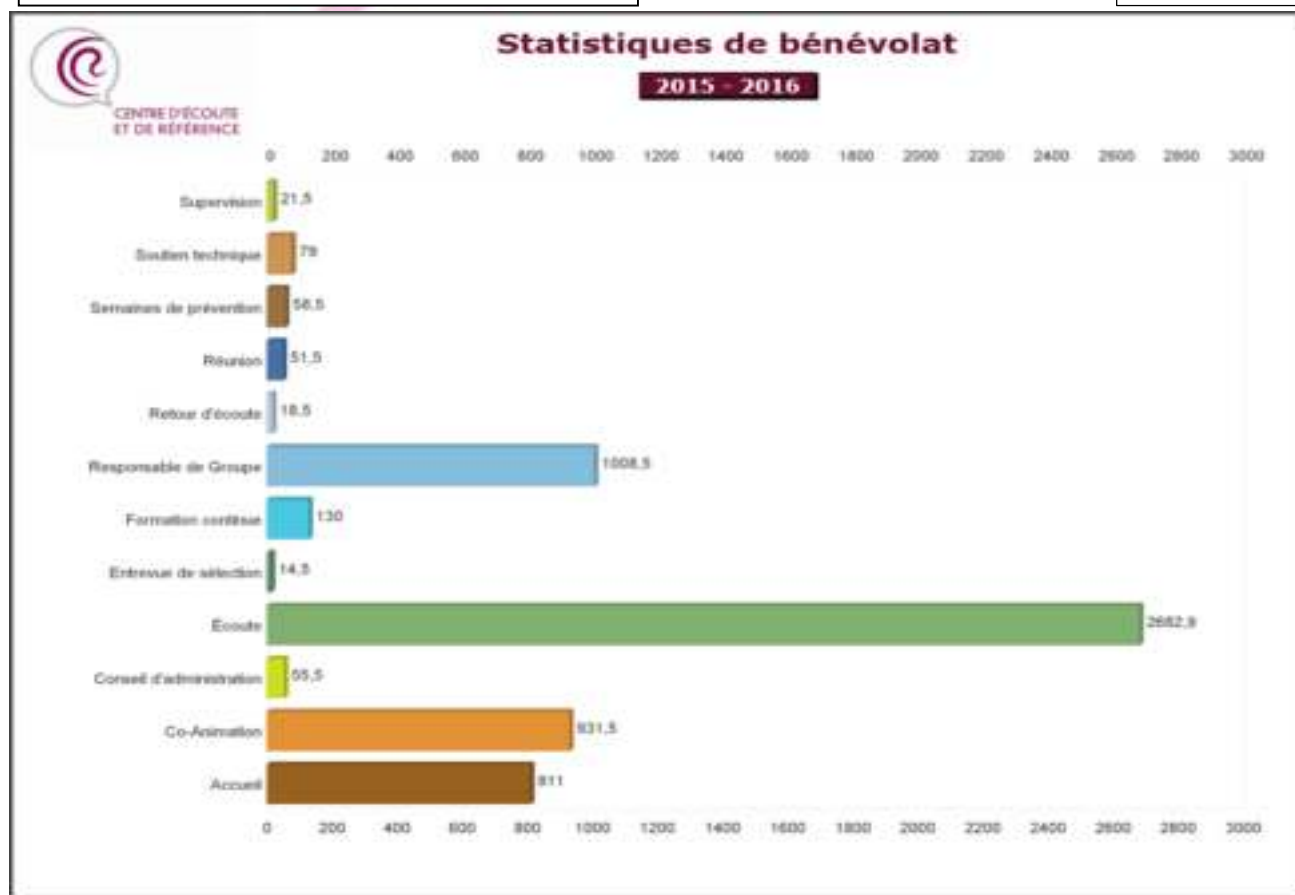
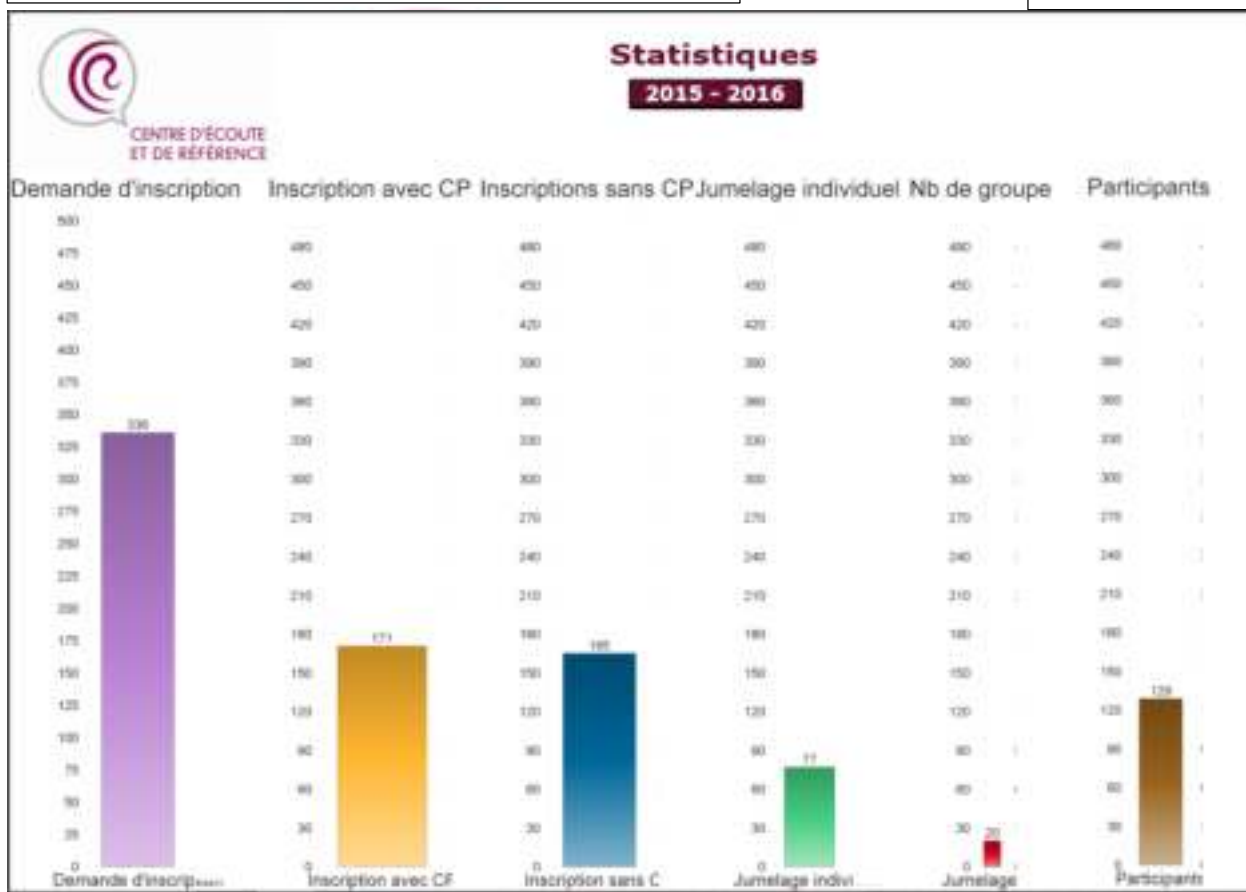


Tableau 1

Les nombreux bénévoles du Centre d'écoute s'impliquent à plusieurs niveaux de façon à répondre à plusieurs besoins; les bénévoles écoutants ont accordé **2 690** heures de bénévolat à une clientèle grandissante; au travers de ces heures de bénévolat les écoutants ont été appelés à intervenir dans **743** cas. Les co-animateurs des bénévoles écoutants ont fourni au centre **931,5** heures de formation en assistant les formateurs à la relation d'aide. On peut remarquer dans le **Tableau 1**, le nombre d'heures que les bénévoles ont bien voulu accorder au Centre pour un total, toutes catégories confondues de **3 165,5** heures tout au cours de l'année.

Accueil et intégration des nouveaux arrivants

Tableau 2



Notre service d'accueil et d'intégration

Tableau 2



Le jumelage

L'activité se fait par une rencontre à deux. Elle consiste à jumeler une personne francophone avec une personne non francophone et elles se rencontrent une ou plusieurs fois par semaine.

Durant la moitié de la rencontre, elles parlent en français et la langue du partenaire non francophone durant l'autre moitié.

Le jumelage linguistique est donc une ressource importante permettant aux participants de pratiquer la langue désirée. Le partenariat avec différents départements de l'UQAM nous facilite la tâche d'aller chercher les personnes intéressées par cette activité.

Cette année, l'activité a permis à 154 personnes (77 dyades) qui voulaient échanger avec une personne d'une autre culture et d'une autre langue, de trouver un partenaire par l'entremise du programme offert par le Centre d'écoute.

Voici le témoignage d'un participant au jumelage qui vous permettra de mieux comprendre les émotions vécues face à l'apprentissage d'une autre langue.

Les ateliers de conversation

Pour répondre aux demandes des immigrants de pratiquer et d'améliorer leur français, des groupes de conversation ont été créés depuis quelques années. Les groupes de conversation fonctionnent grâce à l'implication bénévole de plusieurs animateurs chevronnés.

Les nouveaux arrivants peuvent bénéficier de rencontres de 2 heures et plus par semaine, durant lesquelles ils pratiquent la conversation française, discutent de leur intégration dans la société québécoise et font différentes activités ludiques et culturelles.

Nos activités s'adressent autant à la communauté uqamienne, qu'à toute autre personne intéressée à apprendre et à améliorer son français.

Également, nous accueillons des immigrants qui nous sont référés par l'Université de Montréal, du CARI Saint-Laurent, du Carrefour Jeunesse Emploi Anjou, de l'Hirondelle, du Centre Yves-Thériault, du Cégep Marie-Victorin, de la TCRI (Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes) et d'autres centres d'enseignement ou communautaires.

Pour atteindre un plus grand nombre de personnes, nous avons également organisé des visites en classes et des kiosques, afin de promouvoir les activités du Centre et d'encourager les francophones et les non francophones à s'engager dans ce programme.

La collaboration avec Madame Agnès Baron, directrice du programme FLS (français langue seconde) à l'UQÀM, dans l'organisation des ateliers a été très appréciée.



Activités

Les animateurs

Durant l'année 2015-2016, nous avons organisé quatre rencontres avec les animateurs de groupes, pour leur offrir la possibilité de partager leur expérience. Les responsables de groupes ont mentionné que leur préoccupation principale est d'offrir aux étudiants du temps pour pratiquer la prononciation et pour enrichir leur vocabulaire. Le travail des animateurs est souligné aussi en leur accordant l'**Attestation d'expérience de bénévolat** (PREB-Programme de Reconnaissance des Expériences de Bénévolat) qui reconnaît davantage l'implication de leur travail bénévole.

Merci à vous tous : **Monique Poitras, Lise Carbonneau, Ginette Dupaul, André Laporte, Arthur Montplaisir, David Dorais, Michel Perron !!!**

Doïna Sparionoapte

Responsable du service d'aide à l'intégration

Témoignage d'un participant au jumelage linguistique

Une expérience d'une richesse insoupçonnée

Soir après soir, j'apprends seul la langue espagnole au laboratoire de langue de la Grande bibliothèque. J'aimerais pouvoir tester mes nouvelles connaissances en parlant à quelqu'un. J'entends souvent parler espagnol dans la rue ou dans le métro mais évidemment je n'ose pas m'immiscer dans les conversations des autres et je n'ai aucune assurance de pouvoir bien les comprendre ni de pouvoir poursuivre une conversation. C'est dans ce contexte qu'on m'informe de l'existence du Centre d'écoute - jumelage linguistique- à l'UQAM. Avec enthousiasme, je m'y rends et m'y inscris. Quelques jours plus tard, je suis convoqué pour un jumelage avec un chilien en apprentissage du français.

Une fois l'insécurité passée et la gêne de faire des erreurs en parlant la langue de l'autre surmontée, les rencontres d'une heure/semaine exigées par le Centre d'écoute font vite place à trois puis à cinq rencontres de deux heures/semaine.

Après trois mois de rencontres assidues, nous pouvons aisément passer d'une langue à l'autre et échanger sur tous les sujets : vie quotidienne, politique, habitudes sociales, arts, etc. Nous quittons les salles de rencontres pour les cafés, les salles d'exposition, les fêtes populaires à Montréal et même à l'extérieur de Montréal en échangeant souvent sur nos cultures respectives. Au fil du temps, (après sept mois maintenant), plus que des rencontres linguistiques, ce jumelage est devenu une relation amicale avec mon jumeau et sa conjointe (qui n'hésite pas à me faire connaître les plats typiques de son pays d'origine : le Chili.)

L'expérience a été pour moi des plus positives et je souhaite ardemment la renouveler car depuis deux mois, je me consacre à l'apprentissage du mandarin et de l'écriture des caractères chinois. Sans l'existence du Centre d'écoute-jumelage linguistique, je n'aurais peut-être jamais osé faire ce grand saut. Mais confiant en ce soutien, j'attends avec fébrilité un nouveau jumelage qui me permettra de franchir ce mur de l'inconnu qu'est la langue et la culture chinoise.

Merci au Centre et à Doïna pour sa précieuse intervention permettant des échanges d'une richesse insoupçonnée.

Michel Chapdelaine



Notre responsable du
volet « Accueil et
intégration » avec
des bénévoles et des
participants à
certaines activités en
2015-2016

CENTRE D'ÉCOUTE
ET DE RÉFÉRENCE



Notre service d'écoute et de référence

Le Centre d'écoute et de référence est un lieu de ressourcement accueillant et chaleureux où toute personne qui en ressent le besoin peut être écoutée.

Le service d'écoute est offert aux personnes vivant des situations de crise, des difficultés au plan moral, social ou psychologique et qui souhaitent en parler. Toute personne, quel que soit son statut, ses croyances ou son orientation sexuelle, peut appeler ou se rendre au Centre sans rendez-vous et se prévaloir de nos services.

Le service d'écoute demeure gratuit, confidentiel et anonyme et est offert par les intervenants du Centre et les bénévoles formés à l'écoute active. L'écoute active a pour objectif de prévenir les problèmes de santé mentale en permettant à la personne d'exprimer ses émotions en lui offrant une oreille attentive, une ouverture d'esprit sans jugement et une attitude empathique.

Le référencement

Ce service offre à la personne qui appelle ou se présente au Centre d'écoute la possibilité de consulter, avec l'aide d'un écoutant, les différentes ressources disponibles et de faire un choix parmi les plus appropriées à ses besoins ou sa situation. Ainsi, le Centre d'écoute possède une banque de plus de 360 organismes regroupés en 29 catégories et plus de 500 dépliants que l'on peut remettre à toute personne qui en manifesterait le besoin.

Nos écoutants

Bien que le recrutement soit assez facile, certaines étapes demandent du temps et sont la preuve de la rigueur du processus. En résumé, la formation est ouverte à toutes et tous mais le processus de sélection (questionnaire et interview) permet de retenir les candidatures les plus pertinentes.

La formation

*Les bénévoles dont la candidature est retenue s'engagent à suivre une formation initiale d'une durée d'environ **50** heures dont **7** heures en prévention du suicide. La formation est donnée sur **4** fins de semaine et l'animation est confiée à une personne de l'extérieur à l'exception de la formation « Sentinelle » en prévention du suicide qui est donnée par une employée du Centre expressément formée à cette fin.*

La co-animation

En raison d'exercices pratiques lors de la formation il faut avoir recours à des co-animateurs qui sont des bénévoles en écoute et qui sont reconnus pour la qualité de leur travail.

La supervision

Après chaque écoute, le bénévole doit compléter une fiche lui permettant de faire un retour sur l'écoute faite. Par la suite une personne qualifiée à titre de superviseure et attitrée à un écoutant donné aura une conversation sur la ou les écoute(s) réalisées et ce afin de s'assurer de la qualité du service offert et d'apaiser l'écoutant qui est susceptible de recevoir de lourdes confidences.

La formation continue

Les bénévoles ont la possibilité d'approfondir leurs connaissances de l'approche pratiquée et de la clientèle écoutée au Centre grâce à la formation continue. Les bénévoles ont toujours l'opportunité d'assister à des conférences ou colloques offerts à l'extérieur, ils sont par la suite invités à partager de façon formelle ou informelle les principaux points de ces événements. De plus, le Centre offre des ateliers et de courtes formations avec des intervenants du milieu comme par exemple une formation sur les endeuillés, par un formateur de la Maison Monbourquette.

Cohorte Automne 2015





Cohorte Hiver 2016

L'équipe de travail et certains de nos bénévoles célèbrent l'anniversaire de notre doyen des bénévoles pour ses 94 ans!



Répartition des écoutes face à face et téléphoniques

Les appels

Les principaux motifs d'appels demeurent sensiblement les mêmes au fil des années:

- ⊕ stress, angoisse et anxiété
- ⊕ solitude et isolement
- ⊕ relations interpersonnelles
- ⊕ santé mentale
- ⊕ état dépressif
- ⊕ manque de confiance en soi
- ⊕ deuil
- ⊕ suicide

Nombre d'écoutes- Téléphone et face à face

Tableau 3

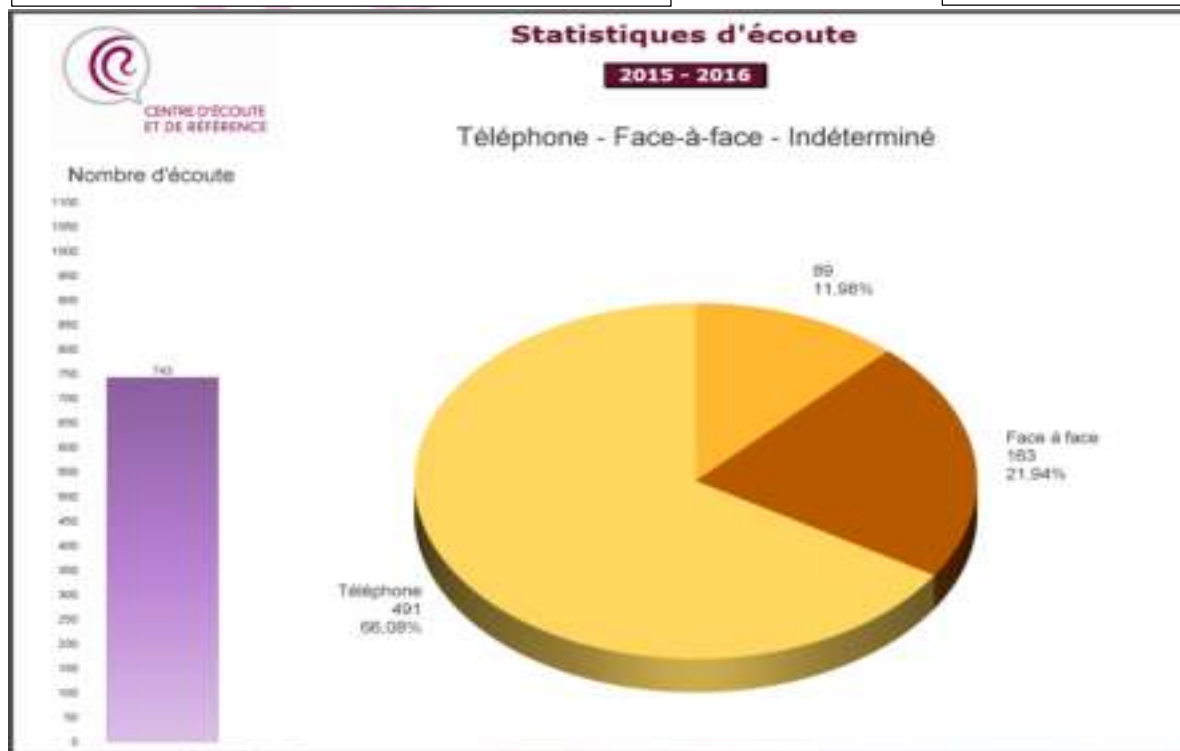


Tableau 3

Tout au long de l'année, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a accueilli **743** personnes dont 491 par téléphone, **163** en face à face et **89** où la statistique n'était pas indiquée.

Réguliers et nouveaux écoutés

Tableau 4

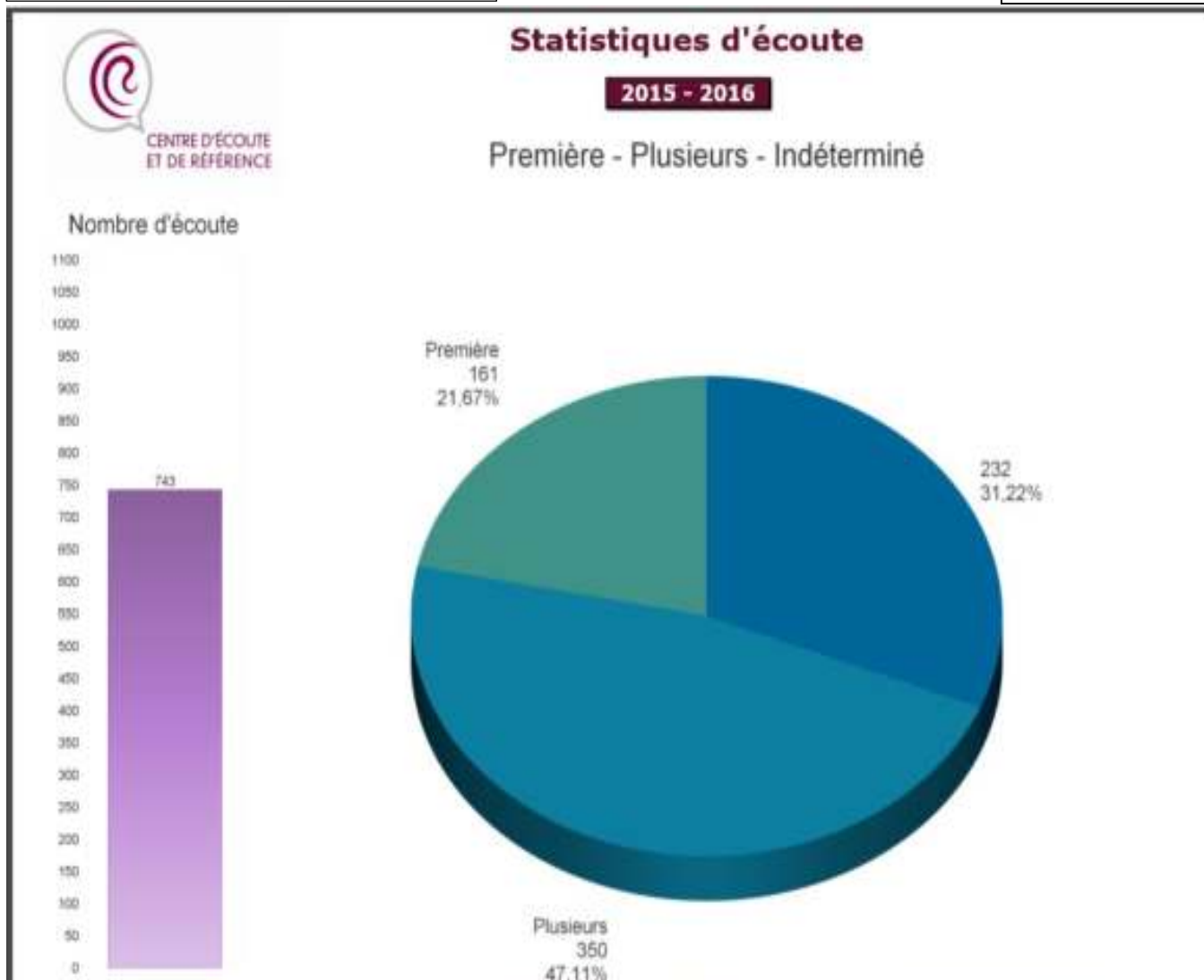
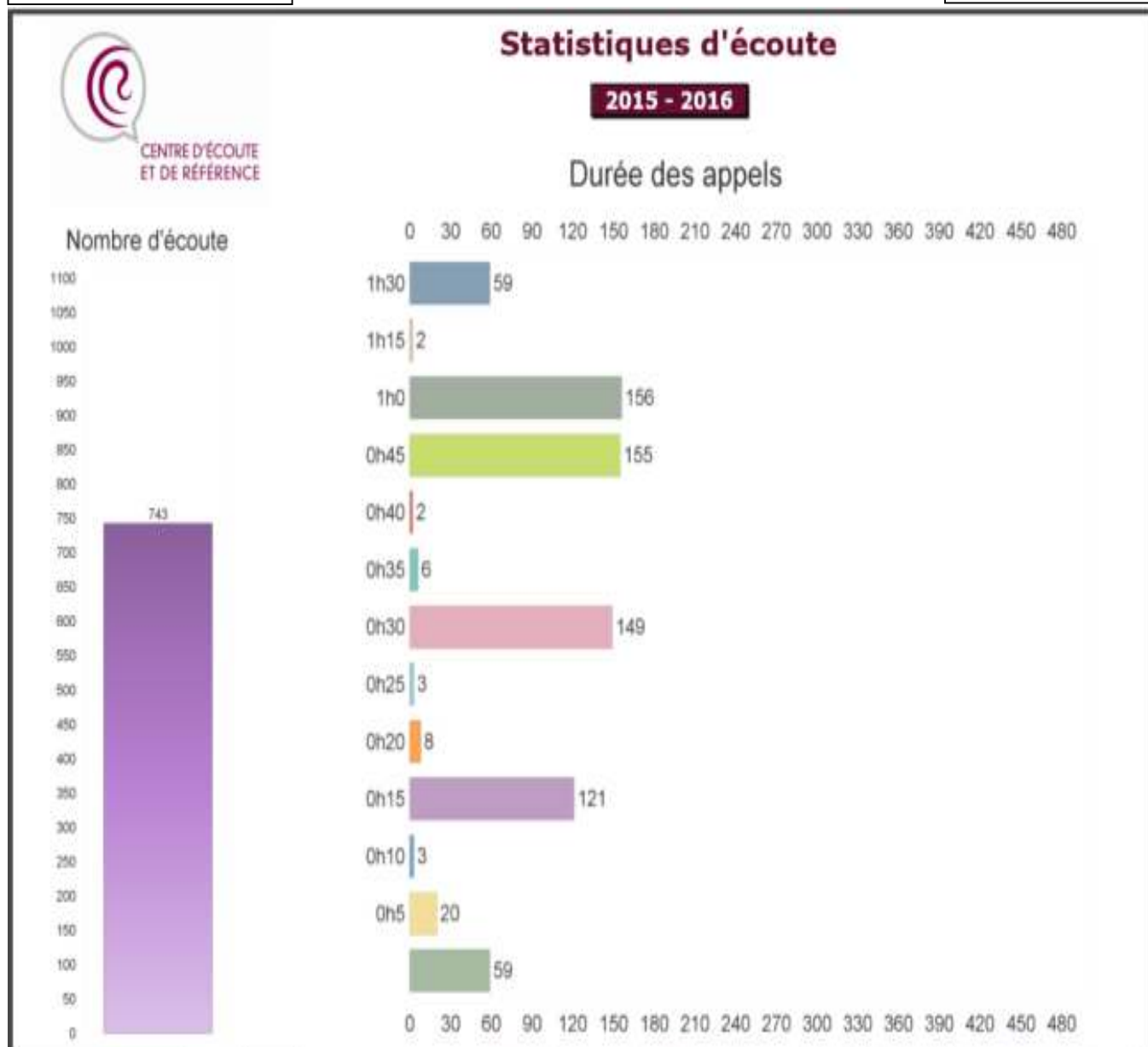


Tableau 4

De nos **743** écoutes effectuées, **161** étaient des gens qui nous contactaient pour la première fois, **350** étaient des gens qui communiquent avec nous de façon régulière et **232** où la statistique n'était pas indiquée.

**Tableau 5**

La durée des rencontres téléphoniques ou face à face dépend toujours de la difficulté vécue par la personne qui nous contacte. Dans la majorité des cas (**460**) les rencontres durent entre 30 et 60 minutes.

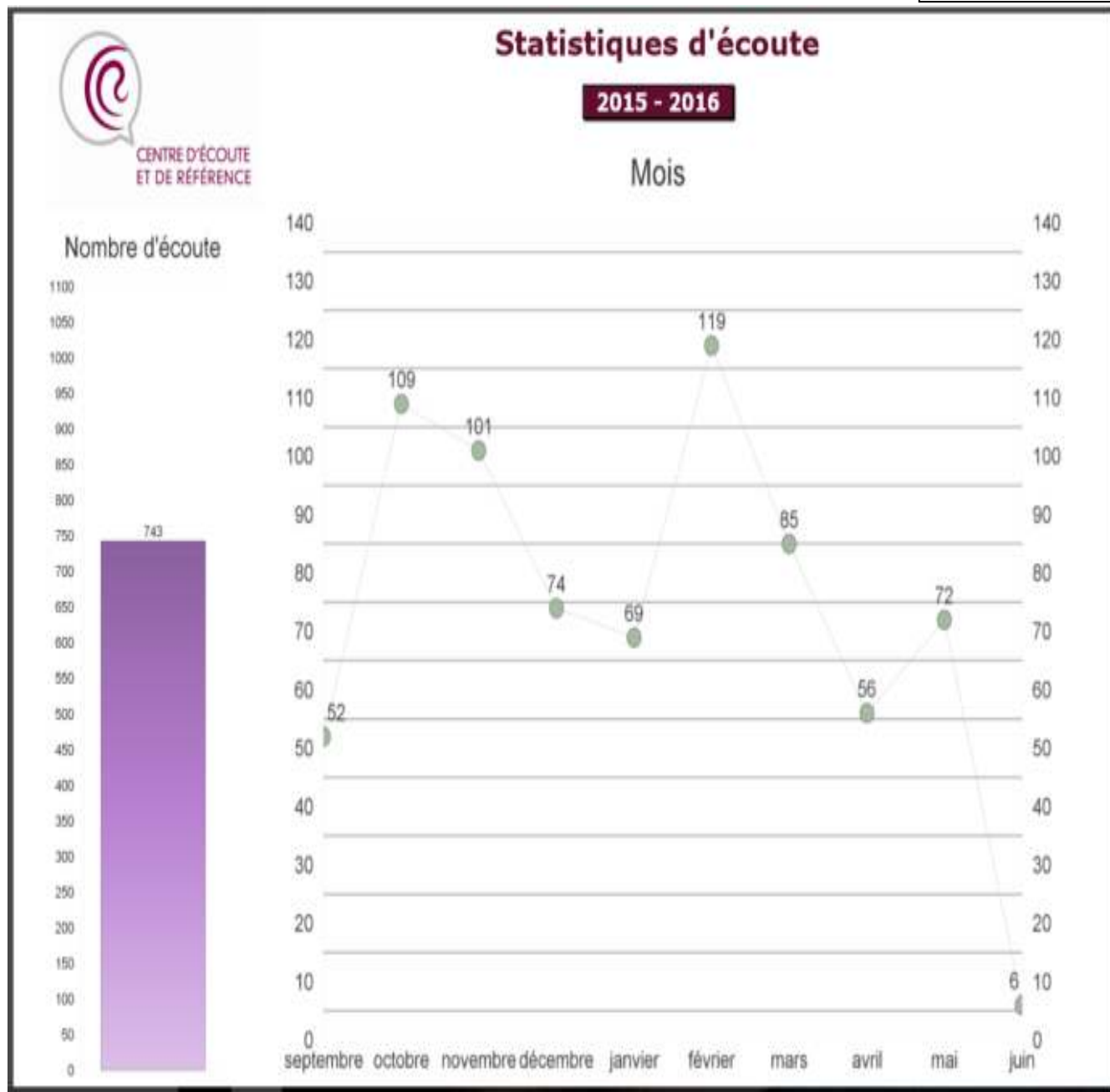


Tableau 6

Le mois de février est celui où nous effectuons le plus d'écoute. Cette année, **119** personnes ont bénéficié de l'écoute empathique de nos bénévoles. Octobre et novembre sont tout autant des mois où les écoutants sont sollicités en plus grand nombre.

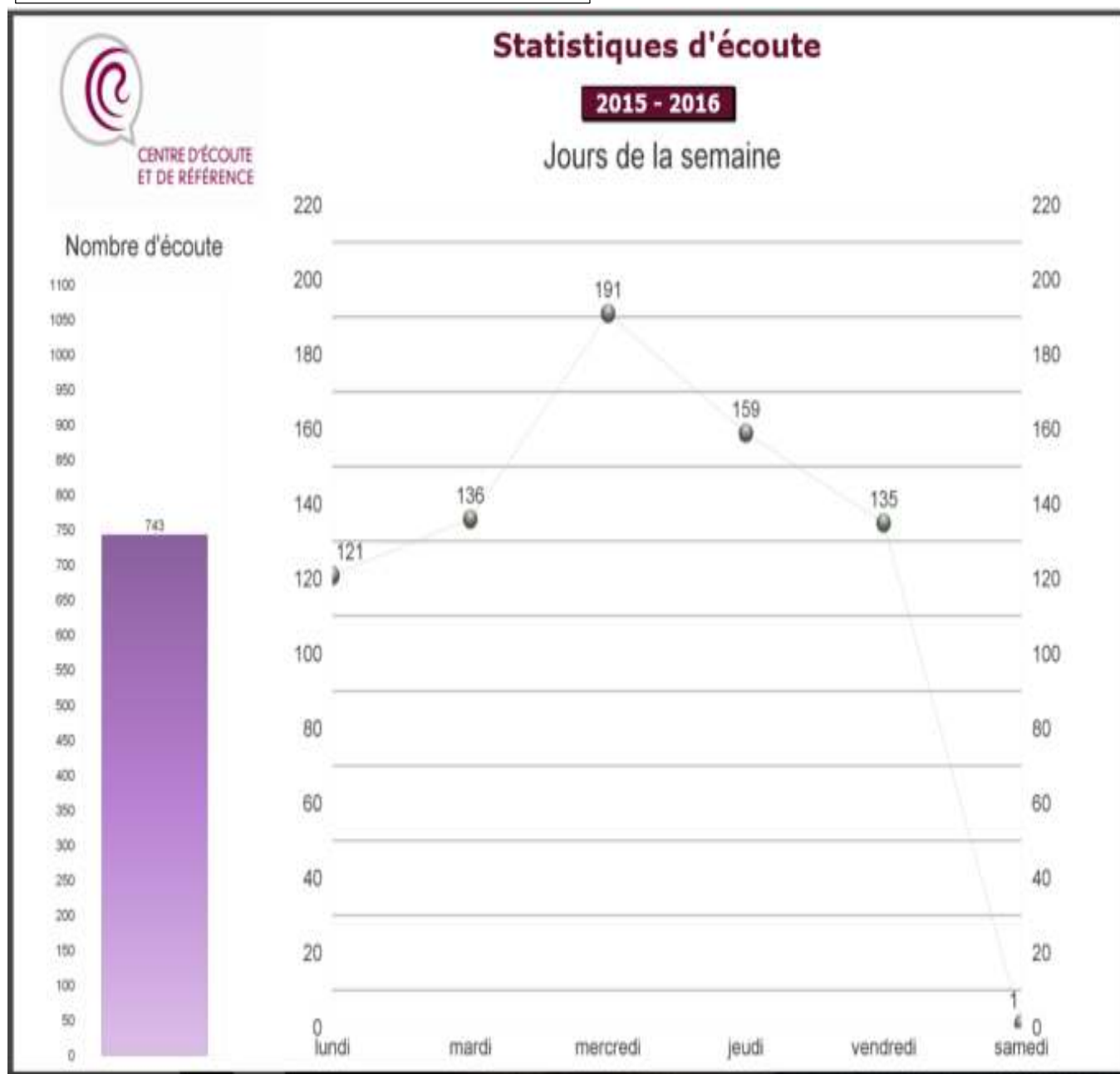


Tableau 7

Le mercredi est toujours la journée la plus achalandée au cours de l'année; en effet, **191** personnes ont pu bénéficier d'une écoute en milieu de semaine.

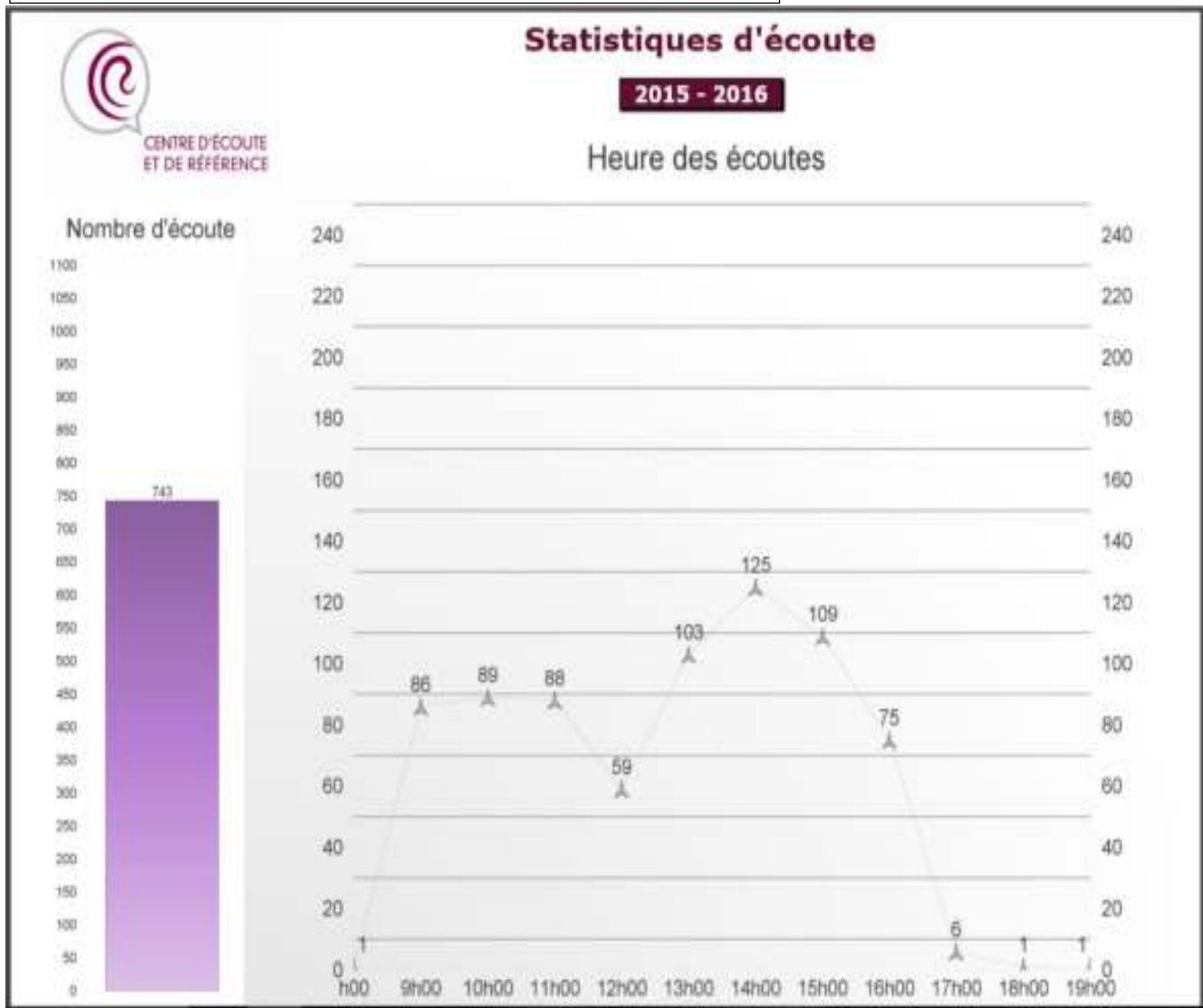


Tableau 8

Selon les données obtenues, les écoutes sont plus fréquentes de 13h00 à 15h00; en effet, de nos 743 écoutes durant l'année, 337 furent reçues en après-midi.

Milieu de stage

Le Centre d'écoute offre aux futurs professionnels de la relation d'aide un lieu privilégié de formation à l'écoute et de sensibilisation à l'approche d'intervention de crise. Il est aussi 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 mieux répondre à la clientèle.

La formation spécifique à l'écoute offerte aux stagiaires leur permet de se confronter à différentes problématiques, de vivre une expérience formatrice, d'échanger avec les répondants et l'équipe des permanents.

Le Centre d'écoute fait appel à l'esprit d'initiative des stagiaires. Comme pour ses bénévoles, le Centre d'écoute constitue pour les stagiaires un lieu d'éveil à la vie de groupe en les encourageant à s'intégrer à la vie associative et démocratique de l'organisme.

Motivation des bénévoles

Aux habituelles cartes de fête, activités sociales et soumission de candidatures à des prix hommage, nous avons tenté de répondre aux besoins plus spécifiques d'une majorité de nos bénévoles, à savoir les étudiants.

Pour eux, le bénévolat est en effet moins vu comme une activité créatrice de lien social que comme un moyen d'obtenir une expérience pratique dans leur domaine d'études. C'est pourquoi, nous avons décidé de mieux encadrer la façon dont nous remettons à nos bénévoles des lettres de recommandation lors de dépôt de demande de bourses, pour l'intégration d'un nouveau programme d'études ou lors d'une recherche de stage ou d'emploi. Par ailleurs, nous avons également souhaité développer les activités plus formatrices en lien avec l'écoute ou la santé mentale qui outillent nos bénévoles autant pour leur implication au Centre que dans leur cursus universitaire.

Activités offertes aux bénévoles

- ⊙ *Journée conférence de l'ACETDQ 19 mars 2016
11 bénévoles accompagnés de leur coordonnatrice ont participé à la journée conférence organisée par l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec à Drummondville.*
- ⊙ *Visite guidée de Montréal sous le thème de la santé mentale.*

Activité organisée par Action Autonomie dans le cadre de la semaine nationale de la santé mentale. 6 bénévoles et employées ont participé à cette excursion qui mettait en relief les conditions de vie auxquelles sont confrontées les personnes. L'activité faisait état des faits marquants de l'histoire de la santé mentale ainsi que des différentes initiatives communautaires qui ont tant marqué son développement.

- ⊙ Célébration de l'anniversaire de notre doyen des bénévoles
- ⊙ Léger goûter et vin pour la dernière séance du conseil d'administration en juin.
- ⊙ Pique-nique des bénévoles 10 juin 2016
Dîner au parc Émilie-Gamelin, une quinzaine de nos bénévoles étaient présents à cette activité avec des prix de présences.

Remerciements

Nous désirons remercier nos partenaires, nos collaborateurs ainsi que nos donateurs qui ont soutenu notre action pendant l'année.

- ❖ *CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal*
- ❖ *Ministre de la Santé et des services sociaux*
 - ❖ *Université du Québec à Montréal*
 - ❖ *Les Frères de St-Gabriel*
 - ❖ *Les Filles de la sagesse du Canada*
 - ❖ *Emploi-Québec*
 - ❖ *Semo Québec*
 - ❖ *Ville de Montréal*
 - ❖ *Mme Micheline De Sève*
 - ❖ *M. Pierre Beauchamp*
 - ❖ *M. Daniel Clapin-Pépin*
 - ❖ *M. Jean-Pierre Bédard*
 - ❖ *M. Pierre Lalongé*
 - ❖ *M. François-Charles Julien*

RÉSULTATS
EXERCICE TERMINÉ LE 30 JUIN 2016
 (Audité)

	2016	2015
PRODUITS		
Subvention - Agence de la santé et des services sociaux UQAM - Subvention	115 444 \$	114 273 \$
UQAM - Programme Études-Travail	-	25 000
Subvention - Ministère de la santé et des services sociaux	-	1 522
Subvention intégration au travail - Emploi-Québec	1 000	5 000
Subvention Concertation pour l'emploi - Ministère de l'emploi et de la Solidarité sociale	14 034	9 452
Subvention salariale - Emploi-Québec	5 500	-
Subvention Nouveaux Horizons - Projet "Jumelage intergénérationnel et interculturel"	-	1 371
Donn (Note 5)	-	2 589
Revenus de formation	60 900	62 149
Intérêts et autres revenus	4 530	3 270
	1 104	1 115
	202 512	225 741
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	145 956	196 724
Frais d'impression et de photocopies	1 294	1 469
Formation et ateliers	9 565	8 055
Contractuels	26 510	12 224
Dépenses - Projet "Jumelage intergénérationnel et interculturel"	-	2 589
Frais d'activités et de reconnaissance des bénévoles	230	337
Publicité	658	1 258
Alimentation	450	1 452
Matériel informatique	1 620	2 152
Fournitures de bureau	2 096	2 109
Frais postaux	42	472
Assurances	914	954
Frais de déplacements	1 777	5 001
Entretien et réparations du local	-	30
Honoraires professionnels	2 768	2 789
Intérêts et frais bancaires	35	84
Autres dépenses	785	638
	194 700	238 337
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	7 812 \$	(12 596) \$



Sylvestre, Roy & Associés Inc.



CENTRE D'ÉCOUTE ET DE RÉFÉRENCE