

RAPPORT D'ACTIVITÉS  
2016-2017



**CENTRE  
D'ÉCOUTE ET  
DE  
RÉFÉRENCE  
HALTE AMI**

## 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
Nos bénévoles.....	13
Nos partenaires.....	14
MOT DU PRÉSIDENT.....	16
MOT DE LA DIRECTRICE.....	17
FAITS SAILLANTS.....	18
SERVICE DES COMMUNICATIONS.....	19
Promotion de notre offre de services.....	19
Le bénévolat au centre d'écoute.....	21
SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ÉCOUTE 2016-2017.....	22
Accueil.....	23
Notre service d'accueil et d'intégration.....	27
Le jumelage.....	28
Les ateliers de conversation.....	28
Activités (les animateurs).....	29
Bilan de la première année de David Gauthier.....	30
Notre service d'écoute et de référence.....	31
Le référencement.....	31
Nos écoutants.....	31
La formation.....	32
La co-animation.....	32
La supervision.....	32
RÉPARTITION DES ÉCOUTES.....	33
Milieu de stage.....	34
Motivation des bénévoles.....	34
Activités offertes aux bénévoles.....	34
REMERCIEMENTS.....	35

## *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<sup>er</sup> juillet 2016 au 30 juin 2017.*

*Vous découvrirez dans ce rapport, nos activités, nos évènements, la description des besoins de notre clientèle, nos statistiques et nos projets pour l'année à venir. Nos bénévoles ainsi que l'équipe de travail, 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.*

*La détresse psychologique, la solitude, l'isolement, le rejet, l'insécurité, l'anxiété, le suicide et les diagnostics en santé mentale font partie de la réalité des gens qui nous contactent, pour une écoute ou pour un support à titre de nouveaux arrivants. La société de performance dans laquelle nous vivons amène une pléiade de problématiques où personne n'est à l'abri, qu'il s'agisse des étudiants qui fréquentent notre centre ou des citoyens du grand Montréal, tous peuvent avoir besoin, un jour, d'être écoutés. Toujours en amont du processus de prévention, nos écoutants offrent une présence essentielle dans notre communauté qui en a grand besoin.*

*La difficulté de trouver du financement demeure un obstacle à la réalisation de plusieurs projets, activités et met en péril la pérennité de plusieurs organismes communautaires. 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 générale*

# 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'UQAM; 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, le suicide*
- 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*
- 

*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, sans rendez-vous, 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*
- *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*
- ⇒ Responsabilisation*

## *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 2016-2017, 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*
- ☞ Mme Caroline Vrignaud, vice-présidente, représentante de l'UQÀM*
- ☞ Mme Nathalie Rousseau, secrétaire, membre de la communauté*
- ☞ Mme Gïliane Buteau, trésorière, représentante des bénévoles*
- ☞ Mme Micheline De Sève, administratrice, représentante des bénévoles*
- ☞ Mme Marie Latendresse, administratrice, représentante de l'UQÀM*
- ☞ M. Pierre Mailhot, administrateur, représentant des bénévoles*
- ☞ Mme Agnès Baron, administratrice, représentante de l'UQÀM*
- ☞ Mme Maude Léonard représentante de l'UQÀM (démission en cours de mandat)*
- ☞ Mme Doina Sparionoapte, administratrice, représentante des employés*
- ☞ Mme. Manon Tremblay, directrice générale*

*Depuis le 26 septembre 2016, 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 cinq employés, tous expérimentés et soutenus par une équipe de plus de 90 bénévoles dévoués.*



## *Employés*

- © *M. David Gauthier, responsable de la formation et des bénévoles, superviseur et intervenant psychosocial*
- © *Mme Doina Sparionoapte, responsable du service d'aide à l'intégration des nouveaux arrivants et intervenante psychosociale*
- © *Mme Mireille-Éliane Pilon, responsable des ressources financières et de la comptabilité, superviseure et intervenante psychosociale*
- © *Mlle Katherine Lemay-Crilly, responsable des communications*
- © *Mme Manon Tremblay, directrice générale, superviseure et intervenante psychosociale*



12 décembre 2016

*Conférence organisée avec le soutien financier de « Projet Montréal » avec comme invitée principale Yasmina Chouakri, notamment responsable du volet femmes à la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes.*



*L'équipe de travail ayant organisé cet événement : Manon Tremblay, Doina Sparionoapte, Mireille-Éliane Pilon et David Gauthier.*



*Rencontre mémorable le 2 mars 2017, la fondatrice, Mme Violaine Gagnon, accompagnée de 2 anciennes bénévoles, Jeanne et Brigitte, ont rendu visite à l'équipe du Centre. Pour l'occasion, notre président du conseil d'administration, M. Pierre Beauchamp, la trésorière, Mme Giliane Buteau et un de nos administrateurs, représentant des bénévoles, M. Pierre Mailhot étaient présents avec l'équipe de travail pour partager ce moment privilégié!*





*29 avril 2017 Soirée reconnaissance pour nos bénévoles! Un buffet fait maison, des cadeaux personnalisés, des tirages et beaucoup de plaisir !*



*Centre d'ÉCOUTE  
ET DE RÉFÉRENCE*

*Pour la semaine de la santé mentale, nos bénévoles ont fait une visite de « l'histoire de la santé mentale à Montréal » organisée par Action-Autonomie.*



*Visite au Musée des Beaux-Arts pour l'exposition de Chagall en mai. Participants aux ateliers de conversation, administrateur, direction et équipe de travail y ont participé avec plaisir!*



*Les kiosques à l'UQÀM, toujours prisés par les étudiants.*



## *Nos bénévoles*



*Une partie de nos  
bénévoles de la  
cohorte Automne  
2016!*

*Une partie de nos  
bénévoles de la  
cohorte Hiver 2017!  
On reconnaît aussi le  
responsable de la  
formation et des  
bénévoles, David  
Gauthier ainsi que  
Mireille-Éliane  
Pilon, formatrice et  
responsable des  
ressources  
financières.*



*La cohorte Hiver  
2017  
avec René-Pierre  
Le Scouarnec à  
l'avant, formateur  
en relation d'aide.*



## *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:*

***ACEIQ**- 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.*

***Action-Autonomie** - Collectif pour la défense des droits en santé mentale de Montréal.*

***Apsyttude** - Organisme à but non lucratif situé à Lyon en France qui œuvre pour un monde où tous les étudiants pourraient s'épanouir au niveau personnel et dans leurs études*

***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-deMontréal (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.

**SIMO** - Service D'Intégration Au Marché Du Travail Par Objectifs. Offrir aux  
personnes immigrantes des services d'aide à la recherche d'emploi

**ICRI** - 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.

**UQAM**- Université du Québec à Montréal



## *Mot du président*

*Notre Centre d'écoute et de référence Halte Ami entreprend sa trentième année au service des étudiantes et étudiants de l'UQAM et de la population qui a besoin d'être écoutée ou d'être supportée dans son intégration au Québec.*

*Par leur implication et leur grand dévouement, les membres du personnel et du conseil d'administration ont réussi à accroître la fréquentation du Centre tant par des contacts téléphoniques que des rencontres personnelles, objectif que nous poursuivrons en 2017-2018. Cette réalisation n'aurait pu voir le jour sans la très grande participation et la précieuse disponibilité de nos dévoués bénévoles.*

*Les membres du conseil d'administration, en plus de se réunir mensuellement ont, entre autres, procédé à la révision complète de nos Règlements généraux et élaboré une politique contre la discrimination et le harcèlement psychologique pour tous les intervenants, dont les membres du personnel et ceux du conseil d'administration. Finalement, un code d'éthique a été adopté d'une part, pour les administrateurs et d'autre part, pour les membres du personnel.*

*Il me fait enfin grand plaisir de souligner que sans la participation généreuse et soutenue des communautés des Frères de Saint-Gabriel, des Frères du Sacré-Cœur et des Filles de la Sagesse de même que de l'Université du Québec à Montréal, le Centre Halte Ami n'aurait pu apporter ce soutien aux très nombreux bénéficiaires qui nous ont contactés depuis trente ans.*

*Pierre Beauchamp,*

*Président*

## *Mot de la directrice*

*Bonjour à tous!*

*Cette année a apporté son lot de bonnes nouvelles; en effet, nous avons embauché un nouveau responsable des bénévoles et de la formation, M. David Gauthier, qui s'avère être la personne-clé quant aux tâches qui lui sont attribuées. Son ajout à l'équipe de travail amène une couleur bien particulière à la formation en relation d'aide offerte à nos futurs bénévoles écoutants. L'expérience professionnelle de M. Gauthier avec le Centre de Prévention du Suicide du Haut-Richelieu en plus de ses études en psychologie est un grand avantage pour le Centre. De plus, depuis février 2017, nous avons une responsable des communications, Mlle Katherine Lemay-Crilly, étudiante en communication à l'UQÀM. Elle s'est jointe à notre équipe et met de l'avant la visibilité du Centre avec brio.*

*Nos défis pour l'année à venir se situent au niveau des formations; revisiter les anciennes et en créer de nouvelles adaptées à la réalité des nouveaux arrivants. On ne peut, bien évidemment, oublier le financement et la rétention des bénévoles qui sont des enjeux majeurs dans la réalisation de notre mission.*

*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. Voilà pourquoi cette année, nous avons mis de l'avant plus d'activités témoignant de notre reconnaissance face à ces personnes qui offrent de leur temps afin de répondre à notre clientèle. 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 toutes et à tous!*

*Manon Tremblay, Directrice*

## *Faits saillants*

*Plusieurs nouvelles collaborations sont nées cette année. En effet, la recherche de commandites pour la conférence du 12 décembre, la soirée reconnaissance ou encore le pique-nique des bénévoles s'est avérée enrichissante en nous permettant d'offrir à nos bénévoles lors des événements, des cadeaux et des surprises soulignant leur implication et leur dévouement au Centre.*

*Suite à quelques rencontres avec une intervenante de SIMO, notre responsable du volet accueil/intégration des nouveaux arrivants a eu l'idée de diversifier nos services en préparant une nouvelle formation axée sur la relation d'aide en contexte interculturel qui verra le jour en octobre prochain.*

*Notre responsable des bénévoles a participé en mai dernier à la 13<sup>e</sup> édition de l'institut d'été du CRISE (Centre de Recherche et d'Intervention sur le Suicide et l'Euthanasie) et s'est enrichi de formations pertinentes telles que « L'Aide médicale à mourir : état des lieux et perspectives », « Récurrence des comportements suicidaires » ainsi que les « Représentations médiatiques des gestes suicidaires ».*

*Enfin, 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.*

# Services 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;

Voici quelques tableaux de nos statistiques face à nos publications quotidiennes sur notre page Facebook.

01/12/2016 15:40	Photos du journal			538	
01/12/2016 13:15	En cette fin d'année, nous te nous à vous rappeler l'exist			160	
30/11/2016 09:26	Bonjour à tous et à toutes, L e Centre d'écoute et de réfé			349	
15/11/2016 10:48	Centre d'écoute et de référe nce Halte Ami à l'UQAM a p			105	
03/11/2016 13:28	À écouter avec coeur, une e ntrevue Coup de chapeau d			481	
12/10/2016 15:39	Information à partager Polyè dre est un nouveau site inter			84	
07/10/2016 11:54	Photos du journal			603	
05/10/2016 14:11	Bonjour!! Un petit mot pour vous indiquer que nous sero			71	
08/09/2016 10:20	Centre d'écoute et de référe nce Halte Ami à l'UQAM a p			393	
31/08/2016 14:38	Bonjour chers bénévoles, N ous espérons que vous ave			48	
31/08/2016 11:02	Bonjour à tous! Il nous fait pl aisir de vous annoncer l'arr			154	

27/01/2017 15:35	Photo de couverture de Cen tre d'écoute et de référence			31	
27/01/2017 13:26	Le Centre d'écoute et de réf érence Halte Ami à l'UQAM			0	
27/01/2017 13:06	Saviez-vous que le Centre d'écoute et de référence Hal			835	
27/01/2017 09:40	Une vidéo de Centraide du Grand Montréal qui mérite v			77	
26/01/2017 15:42	On approuve :) #centredeco uteetdereference #bellcause			177	
26/01/2017 14:51	Centre d'écoute et de référe nce Halte Ami à l'UQAM a			126	
26/01/2017 13:54	Photo de couverture de Cen tre d'écoute et de référence			111	
26/01/2017 13:33	À lire, un excellent article éc rit par Canal Vie - La page o			772	
26/01/2017 13:30	Vous pouvez maintenant ap peler Centre d'écoute et de r			51	
09/01/2017 09:59	Bonjour à tous! Le Centre d'écoute et de référence Hal			243	
02/12/2016 11:37	Le Centre d'écoute et de réf érence Halte Ami a le plaisir			0	

À certaines occasions, nous avons rejoint plus de 1500 personnes avec une seule publication. De plus, notre site Internet 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. (<http://ecoute.uqam.ca/>)

03/02/2017 11:50		Des réponses à nos questions face à l'anxiété. #onestia	151	29/03/2017 09:00		Bon mercredi 😊 #centredécoute #uqam	424	23 19
03/02/2017 06:00		Ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 pour vous	333	28/03/2017 15:32		Nous avons fait une entrevue avec CHOQ.ca concernant	144	6 5
02/02/2017 11:00		Très bon à savoir :) #centredécoute #déférence #uqam	385	28/03/2017 14:34		Bon mardi :) #HAPPY	316	21 6
02/02/2017 06:00		Bon jeudi matin ! Un petit message pour vous rappeler	335	28/03/2017 13:53		Vous en pensez quoi :) ?	265	23 2
01/02/2017 19:00		Les bienfaits des huiles essentielles sur la gestion de la	288	25/03/2017 20:28		Suivez le mouvement pour la terre 🌱 #heurepourlate	188	3 0
01/02/2017 14:52		Nous sommes là pour vous écouter. #semaineinternationale	158	25/03/2017 10:00		Bon weekend :) #centredécoute #uqam	538	8 7
31/01/2017 17:01		Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami à l'UQAM	140	24/03/2017 14:50		Très intéressant :) #centredécoute #uqam	1,5K	141 29
31/01/2017 13:09		Tellement bien dit ! Merci Sabine et Naturel pour cet article.	995	24/03/2017 09:35		Bon vendredi 🌸 On vous souhaite une excellente journée	502	7 5
30/01/2017 08:30		Bon lundi :) 20 conseils pour bien débuter la semaine ! #c	711	23/03/2017 13:36		À écouter - Le pourquoi de nos épreuves de Tony Robbins	263	20 1
29/01/2017 11:00		Quoi de mieux que 7 astuces pour être bien dans sa tête	114	23/03/2017 11:43		LA bonne solution! Êtes-vous de cet avis? #centredéc	52	1 0
28/01/2017 08:30		Une lecture intéressante du Journal Métro qui permet de	105	22/03/2017 09:30		On approuve :) #centredécoute #uqam	1,7K	104 52

CENTRE D'ÉCOUTE

Suite à l'embauche de notre responsable des communications, il apparaît plus qu'évident que nous atteignons, avec nos publications quotidiennes, 7 jours/semaine, une clientèle beaucoup importante.

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 nous permet de rejoindre à toutes heures du jour, des bénévoles, une clientèle potentielle et les partenaires, de façon efficiente. (<https://www.facebook.com/centre.ecoute/?fref=ts>)



*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.*

### *Le bénévolat au Centre d'écoute et de référence Halte Ami*

*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 2016-2017*

*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 jumelage).*

*En 2016-2017, le Centre d'écoute et de référence a passé 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 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 changées, 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 Halte Ami 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

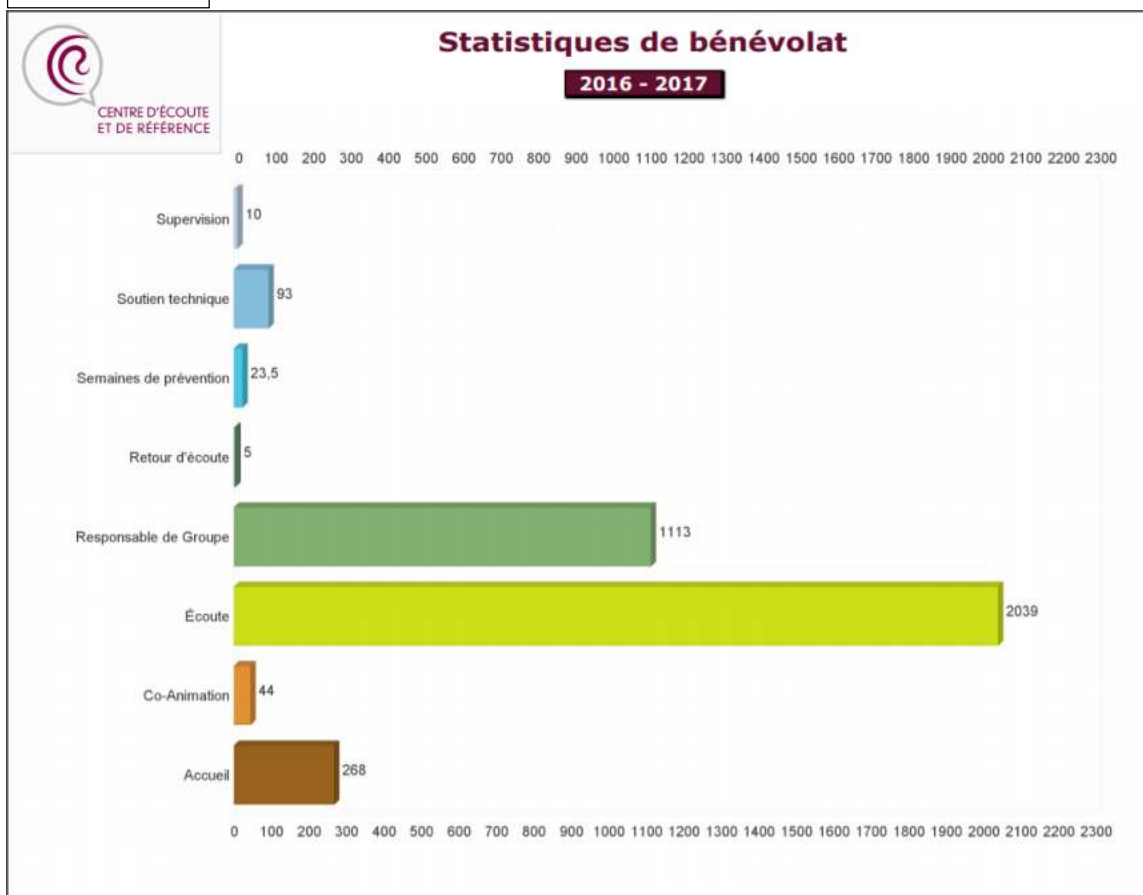


Tableau 1

Les nombreux bénévoles du Centre d'écoute s'impliquent à plusieurs niveaux de façon à répondre à plusieurs besoins; les bénévoles écoutants ont accordé **2039** heures de bénévolat à une clientèle grandissante; au travers ces heures de bénévolat les écoutants ont été appelés à intervenir dans **851** cas. Les co-animateurs des bénévoles écoutants ont fourni au centre **44** 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 **3600** heures tout au cours de l'année.

Tableau 2

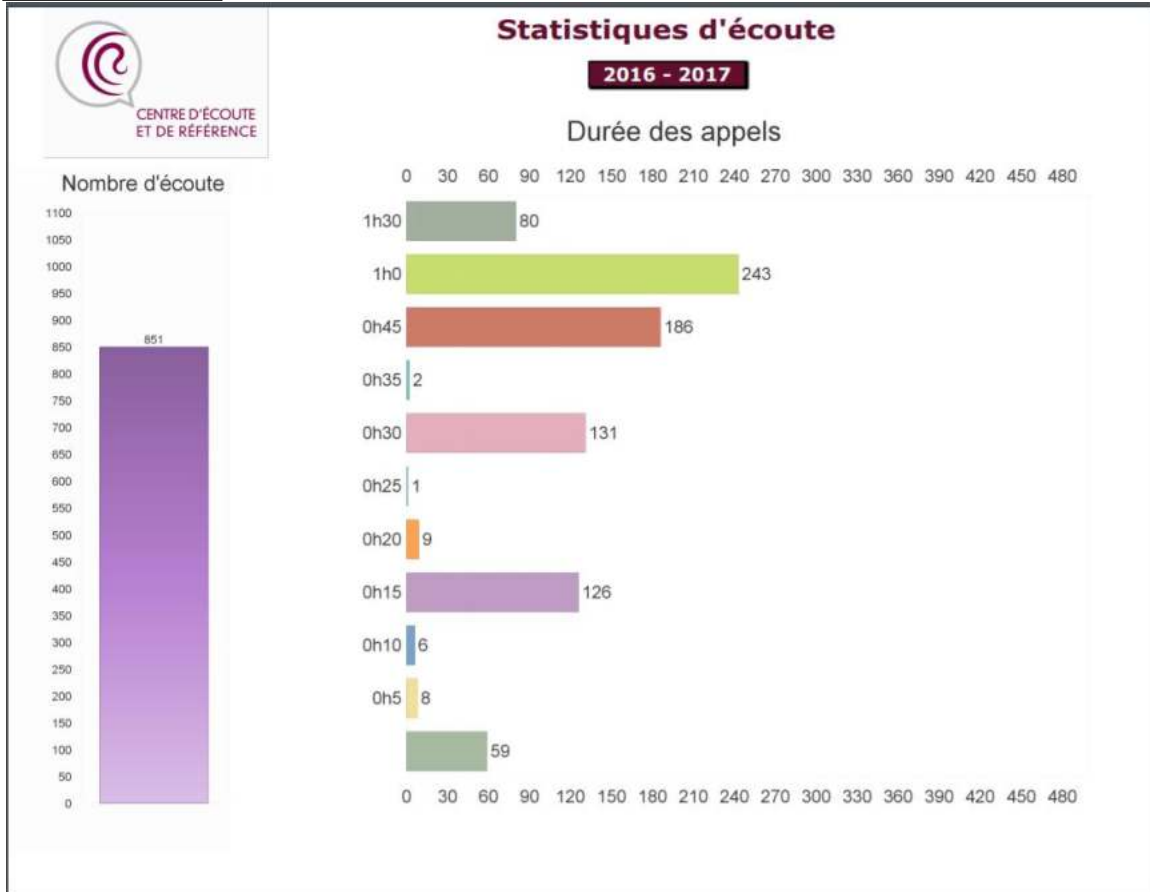


Tableau 2

Le nombre d'écoutes effectuées cette année est de **851** est en hausse comparativement à l'an dernier où le Centre a répondu à **743** personnes. La durée des écoutes varient d'une période de 5 minutes à 1 heure, en fonction de la problématique de la personne écoutée.

Tableau 3

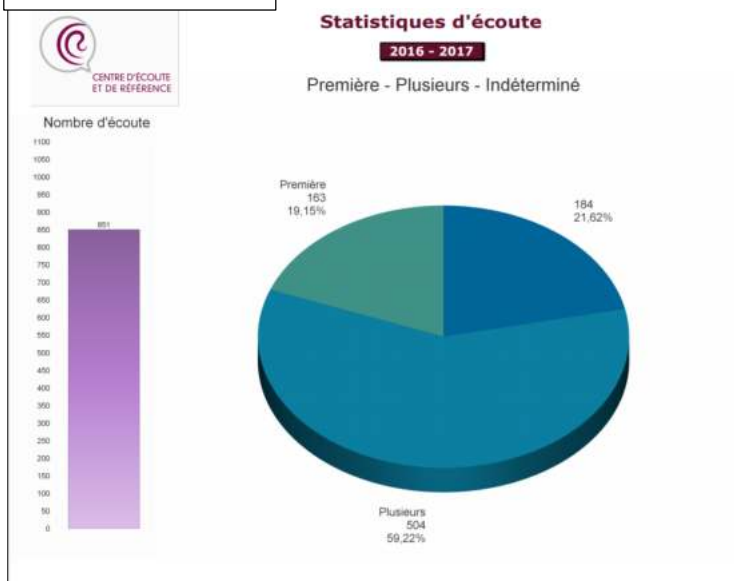


Tableau 3

Tout au cours de l'année, une nouvelle clientèle nous a rejoint. En tout, il s'agit de **163** écoutes. En ce qui concerne nos écoutés réguliers, **504** personnes cette année auront eu une écoute. Enfin, **184** personnes ne nous ont pas fourni l'information.

La liste des difficultés abordées en écoute est plutôt longue. Dans **251** des cas les appels portaient sur la solitude et l'isolement, **178** écoutes étaient en lien avec le stress, l'angoisse et l'anxiété **145** écoutes parlaient de relations interpersonnelles et enfin **123** des écoutes ont porté sur les problématiques de santé mentale.

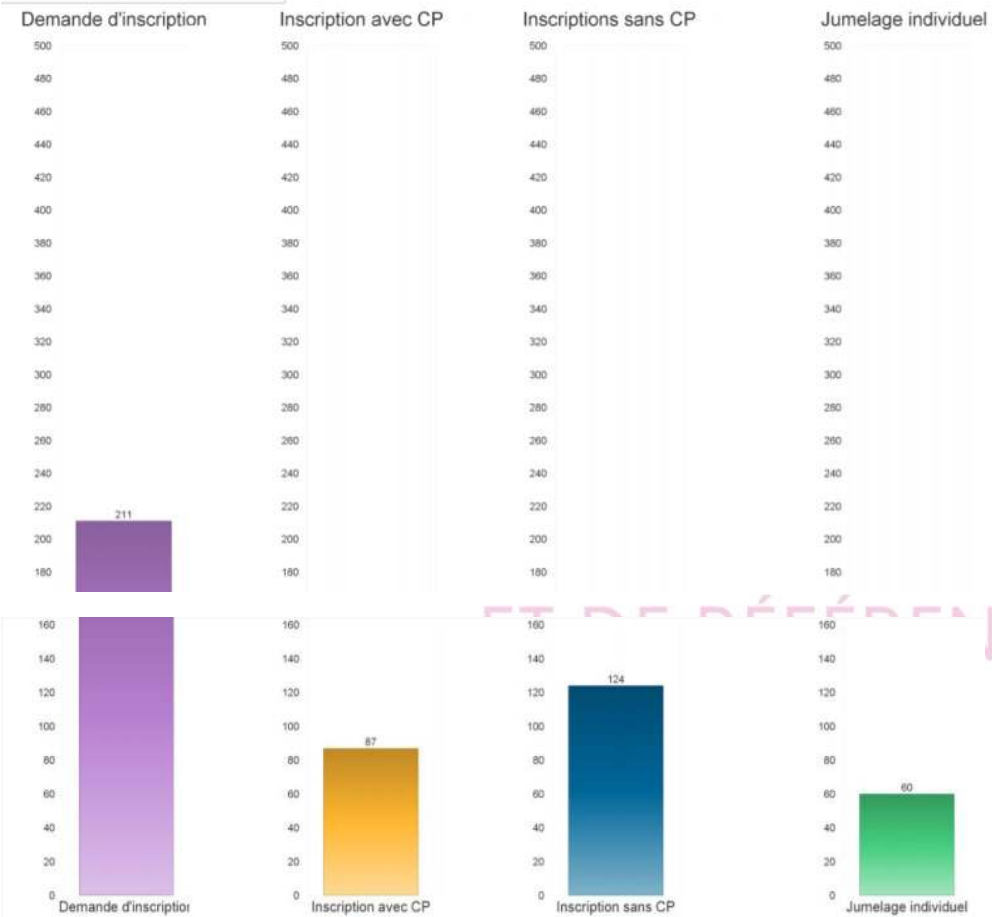
# Accueil et intégration des nouveaux arrivants

Tableau 5



## Statistiques

2016 - 2017



- CP= Code permanent

## *Notre service d'accueil et d'intégration*

### *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'UQÀM nous facilite la tâche de recruter les personnes intéressées par cette activité.*

*Cette année, l'activité a permis à 124 personnes 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.*

### *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 TCRJ (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 et membre de notre conseil d'administration, dans l'organisation des ateliers a été très appréciée.



## Activités

### Les animateurs

Durant l'année 2016-2017, nous avons organisé plusieurs 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, Gérard Chagnon et Serge Tardif!!!**

Doina Sparionoapte,

Responsable du service d'aide à l'intégration



## *Bilan de la première année de M. David Gauthier dans l'équipe du Centre d'écoute et de référence Halte Ami*

*Depuis mon embauche j'ai procédé à la sélection des bénévoles avec l'équipe de travail : recruter, animer les sessions d'informations, rencontrer en entrevue les candidats. J'ai coordonné la logistique du calendrier des formations tout en apportant de grands changements à celle-ci; j'ai co-animé la formation de base et j'ai créé la formation sur les appels de type suicidaire, celle-ci a permis de faire rayonner le Centre lors de formations effectuées pour des professeurs de l'UQAM, ainsi que pour faire des animations de groupe à l'organisme **Entre Parents** de Montréal-Nord.*

*En plus d'encadrer et superviser les écoutants bénévoles, j'ai grandement contribué à créer un espace où il fait bon échanger sur le vécu des écoutés, pour offrir un espace de partage sain, qui permet à nos bénévoles de développer des outils supplémentaires pour leurs écoutes.*

*Je crois aussi que mon arrivée dans l'équipe a permis au Centre de modifier son approche face aux appelants réguliers. Le Centre d'écoute se dote de plans d'intervention qui permettent aux bénévoles de rester actifs dans l'écoute. En ce sens, les bénévoles se sentent plus impliqués dans ce type d'écoute, et comprennent qu'ils ont tout de même un rôle à jouer, ce qui fait diminuer le nombre d'écoute passive offerte par le centre d'écoute.*

*J'ai aussi profité des derniers mois pour créer un outil d'évaluation des superviseurs, permettant ainsi une meilleure compréhension des dynamiques bénévoles-superviseurs et laissant une plus grande liberté quant à la possibilité de conserver ou changer celui-ci.*

*Pour ce qui est du travail plus clérical, j'ai produit les statistiques d'écoute, rédigé des lettres de recommandation, de référence pour les employeurs, le bénévolat ou un dossier académique. Le logiciel « File Maker » m'a permis de mettre à jour les tableaux, les échéanciers et les formulaires pour les bénévoles.*

*Pour la prochaine année, je me donne comme défi/objectif de mettre en place un meilleur programme de formations continues. En ce sens, gérer la formation continue (calendrier, participants etc.), rechercher des thématiques en lien avec ces dernières. Je devrai aussi augmenter la présence du Centre d'écoute à l'UQAM, le nombre de visites en classes que nous ferons, ainsi que créer des nouvelles thématiques pour les kiosques.*

*David Gauthier*

*Responsable de la formation, de la supervision et des bénévoles*

## *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 fera la demande.*

### *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 faite en partenariat avec un membre de la Faculté de Psychologie de l'UQÀM. La partie de la formation portant sur le suicide est donnée par un employé du Centre formé 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'écouter qui est susceptible de recevoir de lourdes confidences.*

CENTRE D'ÉCOUTE  
ET DE RÉFÉRENCE

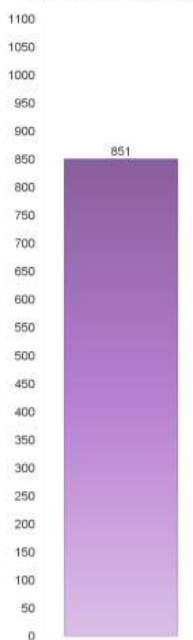
## Répartition des écoutes

Les écoutes téléphoniques représentent 77,56% de nos écoutes au Centre. Ces dernières et les face à face sont plus nombreux en après-midi, vers 15 heures. Une majorité d'écoutes sont demandées par les femmes, dans 60.63% des cas comparativement à 30.90% dans le cas des hommes comme on peut le constater dans le **Tableau 6**

Tableau 6



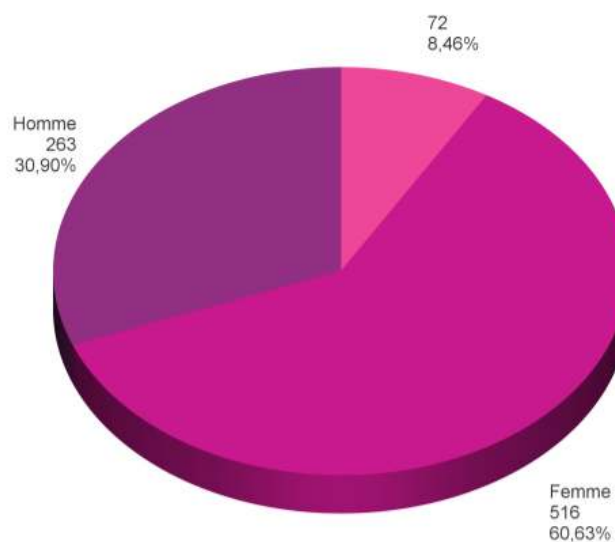
Nombre d'écoute



### Statistiques d'écoute

2016 - 2017

Femmes - Hommes - Indéterminé



## **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**

*Pour nos écoutants, 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**

- ⊙ *Visite guidée de Montréal sous le thème de la santé mentale en mai.*
- ⊙ *Léger goûter et vin pour la dernière séance du conseil d'administration en juin*
- ⊙ *Pique-nique des bénévoles*
- ⊙ *Soirée reconnaissance des bénévoles en avril*
- ⊙ *Conférence sur les droits des femmes en décembre*
- ⊙ *Soirées remise des attestations de formation pour les 2 cohortes, automne et hiver*

## Remerciements

- ❖ *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*
- ❖ *Les Frères du Sacré-Cœur*
- ❖ *Ville de Montréal*
- ❖ *Mme Micheline De Sève*
- ❖ *M. Pierre Beauchamp*
- ❖ *M. Paul Carle*
- ❖ *Mme Francine Rhéault*
- ❖ *M. Pierre Lalongé*
- ❖ *M. Jean Gagné*
- ❖ *Mme Giliane Buteau*
- ❖ *M. Pierre Mailhot*
- ❖ *Mme Jeanne Le Sauter*
- ❖ *Mme Anne Mc Laughlin*
- ❖ *M. Clément Fadoul*
- ❖ *IGA*
- ❖ *Suma Distributions*
- ❖ *Cinéma Beabien*
- ❖ *Musée Mc Cord*

CENTRE D'ÉCOUTE  
ET DE RÉFÉRENCE



CENTRE D'ÉCOUTE  
ET DE RÉFÉRENCE