

RAPPORT ANNUEL 2018-2019



SOMMAIRE

MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
MOT DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL	2
PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	3
• HISTORIQUE	3
• STATUT LÉGAL	4
• MISSION	4
• OBJECTIFS	5
• VALEURS	5
• DISTINCTIONS	6
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	7
• LE CONSEIL ADMINISTRATION	7
• L'ÉQUIPE DE TRAVAIL	8
• LES BÉNÉVOLES	8
• LA MOTIVATION DES BÉNÉVOLES	8
• LES PARTENAIRES	9
PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ÉCOUTE 2018-2019	11
L'ACCUEIL	11
LE SERVICE D'ÉCOUTE ET DE RÉFÉRENCE	12
• ÉCOUTE ACTIVE	12
• NOS ÉCOUTANTS	13
• LA FORMATION	14
• LA CO-ANIMATION	15
• LA SUPERVISION	15
• LE RÉFÉRENCIEMENT	16
• LE CHAT-ÉCOUTE	16
• LA FORMATION CONTINUE ET LES ACTIVITÉS	17
SERVICE AIDE ET ACCUEIL À L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET DES NOUVEAUX ARRIVANTS	18
• L'ATELIERS DE FRANCISATION	18
• LE JUMELAGE LINGUISTIQUE ET CULTUREL	19



SOMMAIRE

• DE L'AIDE TECHNIQUE	19
• DE L'ASSERMENTATION	19
• DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU SOUTIEN À LA GESTION DE LA VIE QUOTIDIENNE	19
• DU SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE	20
• LES ACTIVITÉS CULTURELLES OFFERTS AUX IMMIGRANTS CETTE ANNÉE	20
LE SERVICE DES COMMUNICATIONS	21
• LES ACTIVITÉS EN COMMUNICATION DE L'ANNÉE 2018-2019	22
• NOS RÉSEAUX SOCIAUX.	23
LE CENTRE COMME MILIEU DE STAGE	24
STATISTIQUES	26
• ANNEXE 1	26
• ANNEXE 2	27
• ANNEXE 3	28
• ANNEXE 4	28
• ANNEXE 5	29
• ANNEXE 6	29
• ANNEXE 7	30
DONATEURS ET REMERCIEMENTS	32



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à tous et à toutes,

L'année 2018-2019 aura été une année remplie de défis et de changements pour le Centre d'écoute et de référence Halte Ami. L'année dernière, le Centre fêtait son 30e anniversaire et depuis, il continue d'accomplir sa mission : d'offrir des services d'écoute active à la population du Grand Montréal. Cette année, nous avons inauguré le projet-pilote Chat-écoute, une plateforme électronique confidentielle et anonyme pour de l'écoute active. Avec ce nouveau projet, nous espérons pouvoir répondre aux besoins d'une population plus grande. À notre mission principale sont connexes nos missions secondaires, soit d'offrir diverses formations (notamment en prévention du suicide) et de faire de la prévention en santé mentale. Le Centre rayonne également dans sa mission secondaire, soit l'intégration des nouveaux arrivants, en offrant des services de jumelage linguistique et des ateliers de conversation française.

Cette année est arrivée avec de grands changements pour le Centre, soit une restructuration au sein de la structure du Centre et un changement dans la composition de l'équipe de travail. L'année se ponctue avec le départ de Manon et de David. Nous leur souhaitons la meilleure des chances pour leurs réalisations futures. Nous soulignons également l'arrivée de Stéphanie au sein de l'équipe et lui souhaitons chaleureusement la bienvenue! Je tiens à remercier l'équipe du Centre, qui s'est dévoué corps et âme dans le maintien et la pérennité du Centre. Nous sommes chanceux d'avoir une équipe aussi impliquée! Un grand merci aux bénévoles, qui, par leur implication, font fleurir le Centre!

Comme en fait état le présent rapport, les nombreux projets réalisés cette année témoignent de la vitalité du Centre. Pour les années à venir, des projets et défis innovant attendent le Centre. Afin d'assurer le maintien de nos services, nous allons poursuivre la campagne de financement déjà débutée par Doina et Katherine, et qui s'avère jusqu'à présent un grand succès. Je tiens à remercier nos généreux donateurs et/ou partenaires: Les Frères de St-Gabriel, le CIUSSS du Centre-Sud, l'Université du Québec à Montréal, etc. Nous remercions également les particuliers qui ont répondu à notre campagne de financement et qui ont donné généreusement. C'est grâce à tous ces dons, des plus petits aux plus grands que le Centre d'écoute et de référence Halte Ami peut poursuivre sa mission. Enfin, je remercie les membres du Conseil d'administration pour leur participation active, leur temps et leur dévouement au sein du Centre.

À toutes et tous, un grand merci,

Alexandra Ionescu,

Présidente du Conseil d'Administration



MOT DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

L'année 2018-2019 fut une période mouvementée pour l'ensemble de l'équipe.

Un Protocole d'entente entre l'UQAM (Université du Québec à Montréal) et le Centre d'écoute et de référence a été signé en 1999 et renouvelé en 2002. Depuis 2013, cette entente a été négociée chaque année. Suite à ce protocole, le CERHA était hébergé dans les locaux de l'UQAM. L'UQAM avait également pris en charge les services de téléphonie et l'internet. Malheureusement, pour l'année 2019, il n'y a pas eu d'entente avec l'UQAM et le Centre d'écoute a perdu ses locaux, ses lignes téléphoniques et internet après 32 ans de services offerts aux étudiants de l'Université. Pour le Centre, c'est une perte qui nous a presque amenés à la fermeture, en plus des difficultés financières pour payer les salaires et trouver d'autres locaux. Cette situation, mais aussi certains éléments de gestion interne, ont menés à l'abolition du poste de direction en décembre 2018. La perte des locaux prévue pour le 10 décembre 2018 fut évitée grâce à une entente avec le propriétaire du bâtiment, M. Pierre Varadi. Il a compris notre situation et nous a hébergés à un prix symbolique pour la grandeur de l'espace occupé, pendant encore 6 mois. Le vice-recteur à la vie académique, Monsieur Nicolas Marchand, nous a aidés avec les services de téléphonie et d'internet, déjà en place, afin de finir notre année au 30 juin.

Avec le temps et l'énergie consacré à la réorganisation, la recherche de financement et les nouveaux locaux, nous pouvons affirmer que notre persévérance, avec l'appui de nos partenaires, nous a permis de surmonter cette crise.

Dans ces circonstances, et il nous semble fondamental de maintenir une cohérence à l'égard des valeurs du Centre d'écoute et de référence Halte Ami. La cohésion entre le Conseil d'administration et les employés se trouvent être le pilier de l'organisation.

Nous profitons de cette occasion pour remercier les membres du Conseil d'administration qui se sont impliqués au Centre d'écoute avec beaucoup de responsabilité, de cœur et de fidélité pour la mission du centre. Merci.

Nous recréons et renforçons des liens pour aborder avec entrain et optimisme l'avenir du centre. Il est aussi essentiel de mentionner l'aide financière que nous recevons du PSOC (Programme de Soutien aux Organismes Communautaires), des Frères de Saint-Gabriel, mais aussi de la part d'autres communautés et particuliers. Cette aide nous conforte dans l'utilité et l'intérêt des actions du centre pour la communauté. Merci.

Nous aimerions aussi souligner le dévouement de nos bénévoles. Dans les moments les plus difficiles, leur présence et leur attachement envers notre centre nous ont aidés à faire face aux difficultés rencontrées. Merci.

Assurer la pérennité du Centre est toujours d'actualité. Cela représente beaucoup de travail pour l'équipe, le conseil et les bénévoles qui n'ont jamais dérogé à leurs missions. Nous nous renouvelons avec de nouveaux services à offrir en écoute et au niveau de la francisation.

Enfin, avec réalisme et enthousiasme, nous envisageons l'avenir avec des objectifs clairs, une vision commune de la mission du Centre et une satisfaction du devoir bien accompli.

MERCI À TOUS!

L'équipe de travail du Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami



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 des semaines de prévention psychosociale pour informer la population sur différentes problématiques. Au début, deux thèmes étaient abordés : la prévention du suicide et l'isolement. Par la suite, d'autres problématiques ont été ajoutées 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
- 2019 la cyberintimidation

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'UQAM, 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.

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.

Notre 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
- les ateliers de francisation
- 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 difficulté, vulnérabilité, pauvreté et de détresse psychologique
- offrir des services d'accueil et d'aide à l'intégration aux personnes nouvellement arrivées au Québec organiser des activités de prévention psychosociale
- proposer un service de référence complémentaire au service d'écoute, sur demande de la personne concernée
- recruter, former et soutenir les bénévoles écoutants et les agents multiplicateurs.

Valeurs

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

Acceptation inconditionnelle

Accueil

Authenticité

Empathie

L'écoute

Respect de l'autre

Responsabilisation



Distinctions

- **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-St-Jacques.



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



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



STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le Conseil d'administration

Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami, en 2018-2019, a été géré par un conseil d'administration de membres bénévoles provenant de différents milieux.

Durant les mois octobre-novembre et même jusqu'à mi-décembre, des changements importants ont eu lieu au niveau du conseil.

À partir de janvier 2019, la tâche de travail du Conseil a triplé et les administrateurs se sont impliqués pour assurer la pérennité du Centre, tant menacée à l'automne de l'année 2018. Cette période ardue du Centre, marquée par une situation financière difficile et l'incertitude des locaux, explique ces changements.

- Mme. Suzanne Poirier, présidente, élue en octobre 2018, membre de la communauté (démissionnaire en décembre 2018)
- M. Léo Pelletier, vice-président, élu en octobre 2018, représentant des bénévoles (démissionnaire en novembre 2018)
- Mme Alexandra Giroux, secrétaire, élue en octobre 2018, représentante des bénévoles (démissionnaire en novembre 2018)
- Mme Christine Terreault, trésorière et secrétaire-trésorière à partir de décembre 2018, membre de la communauté
- Mme. Manon Tremblay, administratrice, directrice générale jusqu'à décembre 2018
- Mme Daphné St-Pierre, administratrice, membre de la communauté (démissionnaire en décembre 2018)
- M. Pierre Mailhot, administrateur, représentant des bénévoles (démissionnaire en décembre 2018)
- Mme Monica Pricop, administratrice, représentante des bénévoles, (démissionnaire en février 2019)
- Mme Alexandra Raluca Ionescu, présidente, représentante de l'UQÀM
- Mme Maolie Belisle, vice-présidente, représentante des bénévoles
- Mme Doina Sparionopte, administratrice, représentante des employés
- Mme Johanna Nouchi, administratrice, membre de l'UQAM
- M. Dave St-Pierre, administrateur, représentant des bénévoles

Depuis le 26 septembre 2018, date de la dernière Assemblée générale annuelle, et le 30 juin 2019, le conseil d'administration s'est réuni à 9 reprises en séance ordinaire et 2 fois en séance extraordinaire afin d'échanger et de prendre les décisions nécessaires à la continuité, au bon fonctionnement et à l'épanouissement de l'organisme dans la communauté.

Pendant l'année, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a pu offrir ses services grâce à une équipe expérimentée et soutenue par une équipe de plus de 60 bénévoles dévoués.

L'Équipe de travail

- Mme Manon Tremblay, directrice générale jusqu'au décembre 2018
- M. David Gauthier, responsable de la formation et des bénévoles, superviseur et intervenant psychosocial
- Mme Doina Sparionoapte, responsable des employés et du service d'aide à l'intégration des nouveaux arrivants, intervenante psychosociale en interculturelle
- Mlle Katherine Lemay-Crilly, responsable des communications
- Mme Stéphanie Montambault, responsable des bénévoles, arrive dans notre organisme en mars 2019.

Les Bénévoles

Le bénévolat est au cœur des activités du Centre qui ne pourrait exister sans l'engagement bénévole de personnes qui, chaque année, se dévouent pour que s'accomplisse la mission du Centre. Ils et elles sont bénévoles écoutants, animateurs et animatrices d'ateliers de francisation, à l'accueil, au soutien technique, aux kiosques et à titre d'administrateurs et d'administratrices du Conseil d'administration.

C'est avec beaucoup de gratitude et profond plaisir que nous réitérons nos remerciements.

Un grand MERCI pour votre grande générosité.

La motivation des bénévoles

Les motifs de bénévolat varient. Pour un bon nombre, la formation donnée en écoute active permet d'acquérir les bases de la relation d'aide. Pour d'autres bénévoles, l'amour de la langue et l'ouverture à l'autre sont les éléments nommés lorsqu'ils parlent de leurs motivations. 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.

Pour les bénévoles, s'impliquer au Centre n'est pas seulement une activité créatrice de lien social, mais un moyen d'aider, d'être à l'écoute et, pour plusieurs, 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 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.

"Ma motivation... Je crois qu'au début, c'était l'accès à une formation en écoute active et la possibilité de pratiquer cette belle technique. Maintenant, je me suis attaché au Centre. Je me sens utile quand je fais de l'écoute. J'ai même la sensation que l'on me fait un cadeau lorsqu'on accepte de me parler..."

Témoignage d'une bénévole

Nos Partenaires

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

- ACETDQ- Association des centres d'écoute téléphonique du Québec: 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.
- 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 DE L'UQÀM- Partenariat quant aux ateliers de francisation, au jumelage linguistique et aux 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 de l'Université du Québec à Montréal.
- 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.
- MBA-MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE MONTRÉAL- Musée qui nous offre la possibilité de participer aux activités culturelles, autant pour les immigrants que pour les bénévoles
- CSAI-CENTRE SOCIAL D'AIDE AUX IMMIGRANTS
- CENTRE YVES-TÉRIAULT – Centre d'éducation aux adultes

Nos Partenaires



PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ÉCOUTE 2018-2019

Les activités et services du Centre se divisent en quatre groupes principaux :

- l'accueil
- les activités et services propres à l'écoute (recrutement, formation, supervision, formation continue, etc.)
- les activités reliées à l'intégration (ateliers de francisation, jumelage linguistique, accompagnement, assermentation, etc.)
- les activités reliées aux communications (publicité, gestion des média sociaux, etc.)

En 2018-2019, le Centre d'écoute et de référence a continué d'offrir ses services à la population du grand Montréal, mais aussi aux étudiants de l'UQAM et de l'UdeM.

L'accueil

L'accueil demeure un élément primordial du Centre d'écoute. Les bénévoles à l'accueil doivent être bien préparés au moment où une personne nous contacte ou vient nous rencontrer. Ce poste est essentiel, car l'accueil est le premier contact que nos usagers ont avec le Centre. De fait, les bénévoles à l'accueil doivent être rassurants, respectueux et empathiques. De plus, ce poste est occupé soit par un futur écoutant qui est en attente de la formation ou soit par un écoutant qui est en attente d'une écoute, mais aussi par plusieurs bénévoles qui désirent être des bénévoles seulement à l'accueil.

Autrement dit, au Centre d'écoute et de référence Halte Ami, les bénévoles participent en grand nombre à la vie de l'organisme.



Le Service d'écoute et de référence

Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami est un lieu 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, de difficultés au plan moral, social ou psychologique et qui souhaitent avoir un échange avec nos bénévoles formés à l'écoute active.

Toute personne, quel que soient son statut, ses croyances ou son orientation sexuelle, peut appeler ou se rendre au Centre sans rendez-vous et bénéficier de nos services. Notre service d'écoute est offert de façon gratuite, confidentielle et anonyme. Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami offre des services d'écoute face à face et téléphonique, ainsi qu'un service de référencement.

En plus de 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 sociales, sans avoir vraiment changé, se sont plutôt déplacées sur l'échelle des priorités.

Malheureusement, l'isolement et la détresse psychologique vécus occupent toujours le haut de cette échelle.

Il est régulièrement avancé par les recherches universitaires l'importance du soutien social.

Chaque année, l'augmentation de la demande et les nouveaux enjeux sociaux ont stimulé le développement de nouveaux services qui font partie intégrante de notre mission aujourd'hui.

L'Écoute active

Inspirée de la philosophie humaniste, l'écoute active a pour objectifs de permettre à la personne qui vit une détresse psychologique d'exprimer les émotions que la situation suscite en elle et d'explorer avec l'écouter des solutions possibles. De ce fait, nous croyons que chaque personne porte en elle ses propres solutions. De plus, toutes les interventions que font nos bénévoles se font dans le respect de l'autre, avec empathie et sans jugement. D'ailleurs, nous pensons que cette façon de faire permet aux personnes de se confier ouvertement, de désamorcer l'état de crise, d'envisager des actions et/ou de se diriger vers des ressources plus spécialisées à leurs situations.



Nos écoutants

Le Centre recrute ses écoutants avec l'aide des médias sociaux, kiosques de visibilité, mais aussi le bouche-à-oreille. Cette méthode cible un grand éventail de personne. La grande majorité de nos écoutants sont des étudiants à l'Université dans les domaines de la psychologie, travail social et sexologie.

Pour être écoutant au Centre, ces derniers doivent passer à travers un processus de recrutement. Ce processus implique de se présenter à une rencontre d'information, puis de remplir un questionnaire de deux pages sur leurs vécus personnels. Pour terminer, il y a une entrevue personnalisée d'une heure entre les nouveaux écoutants et la personne responsable de la coordination des bénévoles. Ce cheminement nous permet de sélectionner les candidats les plus motivés, les plus pertinents pour l'écoute et empathiques aux besoins de notre clientèle.

Pour l'année 2018-2019, nous avons recruté 21 personnes lors de notre processus de sélection. Néanmoins, 19 d'entre eux ont fait la formation.

De plus, il est important de nommer que généralement, le service d'écoute forme deux cohortes annuellement, soit une en automne et une en janvier. En ce qui concerne l'année 2018-2019, le Centre a formé une seule cohorte. Ce changement s'explique par une période d'instabilité vécue à la fin octobre au sein du Centre. Nous nous sommes également questionné sur la rétention de nos bénévoles. Notre réflexion nous conduit à penser à de nouveaux moyens pour soutenir les anciens bénévoles dans l'épanouissement de leur potentiel afin qu'ils ne sentent pas le besoin de "laisser la place" aux nouveaux bénévoles.

En plus du rôle de supervision, un système de mentorat entre les anciens et les nouveaux est en cours de création.

Par ailleurs, le recrutement du printemps 2019 nous a permis de recruter 25 nouveaux candidats qui feront la formation à l'automne de la même année.



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 a été donnée sur 3 fins de semaine :

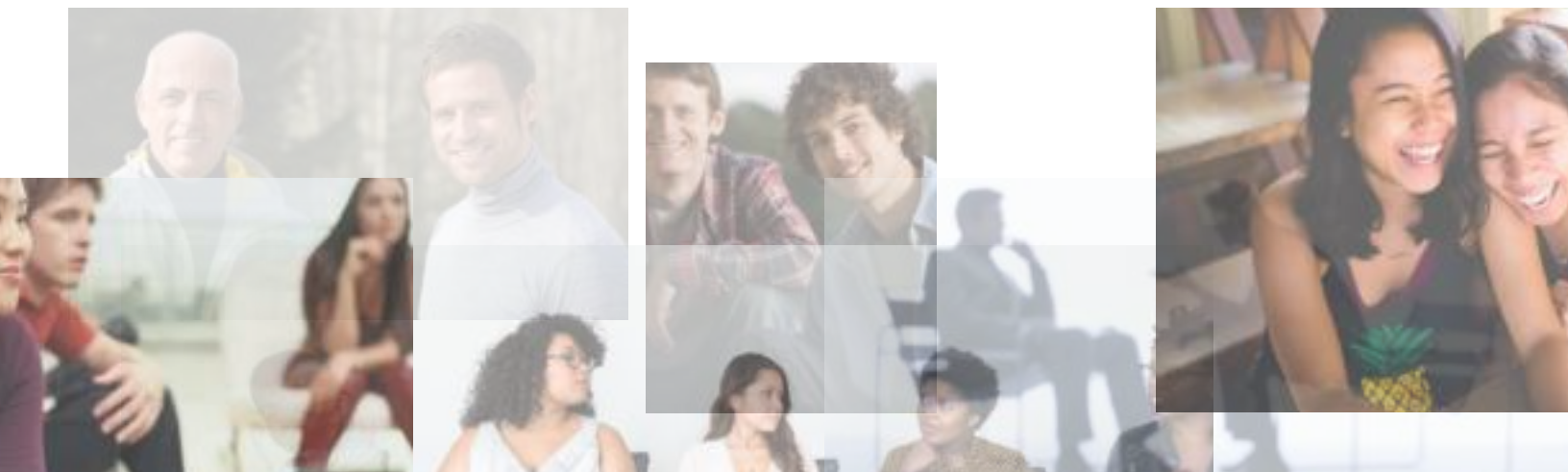
- 18-9 septembre 2018- Relation d'aide
- 15-16 septembre 2018 - Écoute difficile-Suicide
- 22-23 septembre 2018- Relation d'aide

La formation en relation d'aide est donnée en partenariat, depuis plusieurs années, avec René-Pierre Le Scouarnec, psychologue clinicien et chargé de cours à l'UQAM. Ce dernier a une grande expérience clinique de l'approche humaniste et de l'écoute active.

La formation en prévention du suicide est donnée par un employé du Centre (David Gauthier) qui a été formé à cette fin. De plus, ce dernier possède une expertise en gestion de crise, notamment en gestion de crise suicidaire.

Une évaluation post-formation faite par les participants bénévoles a révélé plusieurs éléments positifs. En effet, les participants ont grandement apprécié la formation pour son aspect pratique. D'ailleurs, le fait de pratiquer l'écoute active en partageant leur propre vécu fut révélateur et a aidé de nombreux participants à améliorer leur connaissance d'eux-mêmes. La formation est également l'occasion de créer des liens entre les futurs bénévoles. De plus, le dynamisme des formateurs ainsi que les effets sur les compétences d'écouter sont deux autres points positifs.

La formation est incontestablement un élément fort et marquant de l'histoire de nos bénévoles écoutants.



La co-animation

Lors de la formation, les futurs écoutants pratiquent leurs apprentissages sur l'écoute active en ayant recours à des exercices pratiques qui se nomment triades. En groupe de trois, ces derniers doivent échanger sur un moment marquant de leur vie.

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

De plus, les co-animateurs échangent sur leurs expériences au sein du Centre avec les nouveaux écoutants ce qui permet aux futurs écoutants de mieux comprendre leur futur rôle et de créer de nouveaux liens avec des personnes qui seront peut-être leur superviseur durant l'année en cours.

La supervision

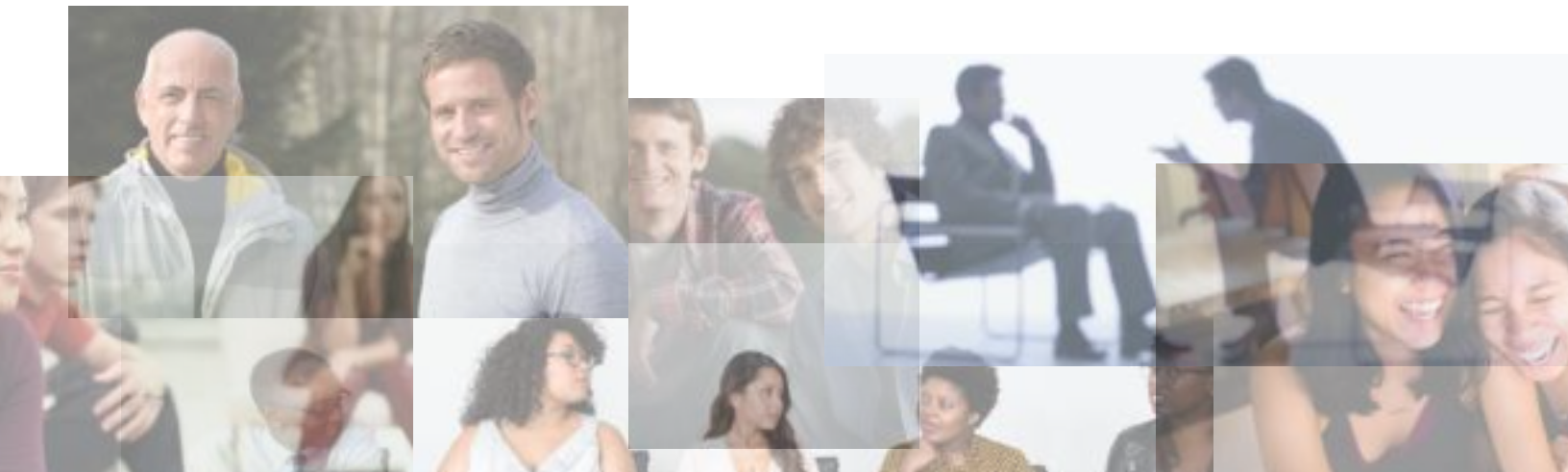
Pour bien encadrer les interventions et les écoutes que font les écoutants, le Centre offre à ces derniers de la supervision. À cette fin, nous organisons la rencontre entre un écoutant et un superviseur. Ceux-ci sont des personnes qualifiées qui ont fait la formation et qui ont une ou plusieurs années d'expérience en écoute au sein de notre Centre. Après chaque écoute, le bénévole complète une fiche lui permettant de faire un retour sur l'écoute faite.

Par la suite, lors de la rencontre entre le superviseur et l'écouter, l'élaboration se fait sur les difficultés, les forces et les outils à développer en écoute active.

Des nouvelles pistes d'intervention peuvent émerger.

En plus d'assurer un service d'écoute de qualité, la supervision permet d'apaiser et de rassurer les écoutants qui sont susceptibles de recevoir des confidences qui peuvent être lourdes d'émotions.

C'est également une manière de faire grandir les écoutants plus expérimentés.



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 à sa situation. Pour pouvoir offrir cette information, le Centre a mis à la disposition des écoutants, dans les cubicules d'écoute, deux catalogues où sont répertoriés les ressources du grand Montréal et ses environs. De plus, cinq présentoirs, dont trois à l'accueil et deux dans un cubicule, avec plusieurs ressources sont en tout temps disponibles pour les personnes se présentant au Centre. En d'autres termes, le Centre d'écoute et de référence 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.

Le chat-écoute, un tout nouveau service

Durant l'année 2018-2019, le Centre a développé un projet-pilote pour un nouveau service : le chat-écoute. Le projet vise à élargir notre clientèle et en même temps à cibler des personnes qui sont plus à l'aise à s'exprimer et à communiquer à travers ces outils avec les services d'aide. En ce sens, nous avons développé un partenariat avec Tel-Aide, qui utilise déjà ce service d'écoute depuis plusieurs années. Nous nous sommes convaincus de l'importance de créer un service et il est important de noter que prochainement, le Centre vise à développer une formation permanente aux bénévoles et créer des outils de travail et de référence à cet effet.



La formation continue et les activités

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 ateliers, conférences, 5 à 7 etc., 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. Voici quelques exemples d'activités proposés aux bénévoles durant l'année:

- Soirée pour remettre les attestations de formation
- Soirée discussion et partages sur les écoutes difficiles
- 5 à 7 discussions sur les appelants réguliers
- 5 à 7 discussion sur la motivation des bénévoles
- Formation avec Tel-Jeunes pour le chat-écoute
- Soirée remerciement des bénévoles



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

Le service Accueil et aide à l'intégration des immigrants et des nouveaux arrivants tient une place importante dans l'organisme et attire une grande clientèle très diversifiée. Les services offerts aux immigrants sont nombreux:

- la références et informations
- les ateliers de francisation
- le jumelage linguistique et culturel
- les midi-conférences
- l'aide aux travaux
- l'aide pour remplir des formulaires
- le service d'assermentation
- l'accompagnement
- l'écoute.

Vu le nombre d'immigrants que le Québec accueille chaque année, ces services sont très en demande et ils sont offerts non seulement aux immigrants, mais aussi aux personnes francophones. Ils englobent 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 la société d'accueil, à surmonter les moments difficiles, 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.

Les ateliers de francisation

Grâce aux animateurs bénévoles responsables de groupe, les nouveaux arrivants peuvent bénéficier de rencontres d'environ 2 heures par semaine, durant lesquelles ils pratiquent la langue française et discutent de leur intégration dans la société québécoise, de leurs projets d'études et de vie.



L'animatrice-bénévole Madame Lise Carbonneau avec un groupe de personnes immigrantes

Le jumelage linguistique et culturel

Le jumelage linguistique et culturel s'adresse à ceux qui désirent apprendre et pratiquer en individuel le français ou apprendre une autre langue. Le jumelage linguistique consiste à jumeler un francophone avec un nouvel arrivant non francophone. Les rencontres, d'une durée d'une heure et plus, se déroulent pour une moitié en français et pour l'autre moitié dans la langue de l'immigrant, de façon à ce que chacun puisse pratiquer la langue de l'autre. Les participants se rencontrent en général une ou deux fois par semaine dans le lieu de leur choix, mais aussi au Centre d'écoute.



L'animateur-bénévole
Monsieur Gérard Chagnon avec un étudiant syrien

De l'aide technique

Le service technique offre un soutien pratique à tout nouvel arrivant ou personne immigrante. Il consiste à accompagner l'individu pour remplir certains documents officiels. Ce service peut être offert par les employés du centre ou par un bénévole.

De l'assermentation

Depuis plusieurs années, le Centre d'écoute dispose des services d'une commissaire à l'assermentation qui est offert sur rendez-vous. Ainsi les usagers peuvent bénéficier de ce service gratuitement.

De l'accompagnement et du soutien à la gestion de la vie quotidienne

De façon ponctuelle, mais aussi à la demande, un nouvel arrivant peut être accompagné dans ses démarches lorsqu'il éprouve des difficultés liées à son processus d'immigration. Les nouveaux arrivants doivent se familiariser avec la structure sociale et gouvernementale du Québec et du Canada. Le Centre se veut être une ressource de première ligne également dans ce type de situation.

Du soutien psychologique

Vu le profil de notre organisme, avec le volet qui offre des services d'écoute, les immigrants ont accès au soutien psychologique. D'autant plus, vu le processus difficile d'immigration, la solitude, l'absence des proches, les difficultés liées à l'emploi etc., les immigrants sont de plus en plus nombreux à faire appel à notre service d'écoute.

Les activités culturelles offerts aux immigrants cette année

- 11 groupes de francisation ont été créés cette année avec la participation de 87 personnes. Merci à nos animateur,-trices bénévoles: Monique Poitras, Lise Carbonneau, Alexandra Ionescu, Sara Gomez, Elise Achille-Sautrelle, Gérard Chagnon qui se sont impliqués durant l'année avec beaucoup de dévouement. Ils ont réussi à tisser des liens de confiance avec les participants.
- Depuis l'année dernière, notre service de jumelage linguistique est enregistré dans le Bottin des intervenants en jumelage linguistique de la TCRI. Cela nous donne une reconnaissance de notre implication mais aussi beaucoup plus de visibilité. 42 dyades ont été créées durant l'année pour 84 personnes participants.
- La collaboration avec le département de Carriéologie de l'UQAM se poursuit. Ce partenariat nous a permis de jumeler cette année 13 immigrants aux étudiants du même département pour que les immigrants soient accompagnés dans leurs démarches de carrière.
- Une journée inoubliable dans la salle Bourgie du MBA pour une quinzaine de nouveaux arrivants, dans le froid du mois du décembre mais qui a réchauffé le cœur des participants au concert " Des anges musiciens ". Les musiciens de l'Ensemble Obsidienne ont fait découvrir aux immigrants plusieurs airs instrumentaux et chants sacrés de l'Europe médiévale. À eux trois, ils ont présenté plus d'une vingtaine d'instruments du Moyen Âge.



Concert " Les anges musiciens "

- Encore cette année, notre animatrice-bénévole, guide au Musée des beaux-arts, Monique Poitras, nous a fait découvrir la magie des tableaux de L'Art contemporain, exposition grandement appréciée.
- Une autre sortie au Musée des beaux-arts a permis aux participants à porter un regard sur les arts d'Afrique, d'Océanie et des Amériques, il s'agit de l'exposition " Picasso en face-à-face d'hier à aujourd'hui ".
- La visite au Salon de l'immigration est devenue une habitude parmi les immigrants qui fréquentent le Centre. C'est une occasion à ne pas manquer pour connaître des services et des organismes offerts aux personnes immigrantes. Ils sont au nombre de 27 à avoir participé cette année.

Le service des communications

La communication au sein d'un organisme à but non lucratif s'avère un atout essentiel afin de promouvoir notre mission au sein de la communauté.

À travers les réseaux sociaux, les kiosques, les publicités dans le journal Métro et l'agenda de l'UQAM, les associations d'autres organismes et les événements auxquels nous participons, permettent à la fois de se faire connaître, mais également de faire grandir notre mission au sein de la collectivité.

Considérant que notre mission est d'offrir un service d'écoute à l'ensemble de la population ainsi qu'un service d'aide à l'intégration des nouveaux arrivants, il est indispensable que nos services soient à la portée de tous afin de faire bénéficier le plus grand nombre de personnes possibles. La communication se révèle être un levier à la création de liens avec la population. Ce lien est fondamental tant pour rejoindre nos usagers que pour recruter des bénévoles.

Nous constatons un plus grand nombre d'achalandages au sein du Centre depuis que nous participons à des kiosques, que nous sommes plus actifs sur les réseaux sociaux et ce depuis quelques années. À cet égard, nous avons noté une hausse d'interaction via les réseaux sociaux. Les internautes semblent apprécier le contenu que nous partageons. Ainsi, le nombre de partages, de commentaires et de " j'aime " ne cessent d'augmenter.

Nous avons comme objectif de faire de la vulgarisation d'information scientifique pertinente sur le sujet de la santé mentale et des services offerts par le centre avec la promotion de l'organisme. Parmi la multitude d'informations, le défi réside dans le fait de rendre l'information identifiable et que l'on s'en souvienne. C'est à ce titre que nous remarquons que nos cybernautes sont sensibles aux nouvelles qui communiquent principalement sur la promotion de la santé mentale.

Les activités en communication 2018-2019

Nous avons fait l'essai de publicité dans le journal Métro en septembre dernier. Ce fut un succès dont l'investissement fut coûteux, mais qui nous a permis de constater que les besoins sont présents pour des services comme les nôtres. Le nombre d'appels suite à nos publicités a décuplé au niveau du nombre d'écoutes autant pour les appels téléphonique que pour les face-à-face. Il en va de même pour le service d'aide à l'intégration des nouveaux arrivants.

En ce qui concerne la publicité dans l'agenda de l'UQAM, nous avons décidé de poursuivre pour l'année 2018-2019 puisque nous considérons important que les étudiants connaissent nos services. Nous rappelons qu'ils sont offerts, en étant confidentiels, anonymes et gratuits.

Sachant que nous sommes toujours à la recherche de partenaire et de commandite, nous sommes allés en août dernier au Salon National en Événement Corporatif afin de nous faire connaître parmi les exposants sur place. Ce salon permet de trouver des commanditaires lors de nos événements, mais également de se faire connaître comme organisme. Ce fut notre deuxième expérience à ce salon sachant que nous sommes allés en mars 2018 également.

En septembre dernier, nous avons participé au Salon VDSM pour la santé mentale. Ce salon a pour mission de sensibiliser les Québécois à l'importance de prendre soin de leur santé mentale tout en les outillant pour mieux vivre avec le stress et ses effets au quotidien. Lors du salon qui a eu lieu le 22 et le 23 septembre 2018, nous avons échangé avec de nombreux organismes sur place.

L'année au sein des communications fut une année parsemée de nouveaux défis ouvrant la porte à de nouvelles opportunités avec d'autres organismes. À cet égard, nous tenons à souligner les efforts que Mouvement Santé Mentale du Québec ont posé au cours de cette année. Ces derniers nous ont approchés afin de s'affilier à leur campagne 2019-2020 soit de « Découvrir les forces pour voir autrement ». Nous en avons fait la promotion sur nos réseaux sociaux.

L'utilisation de la publicité pour faire connaître le centre a eu un effet important sur le nombre d'écoutes, mais également sur le nombre de participants aux ateliers de francisation.

Pour conclure, nous avons mieux cerné notre public cible sur les réseaux sociaux. À cet effet, nous étions en mesure de rejoindre un plus grand nombre d'internautes.

Nos réseaux sociaux

Le Centre a été très actif sur les réseaux sociaux au cours de l'année 2018 et 2019. La plateforme que nous utilisons le plus est Facebook considérant que nous atteignons un plus grand nombre d'individus par ce réseau social. Sur cette plateforme, nous avons comme objectif de promouvoir la santé mentale dans la mesure de sensibiliser la population à ce sujet. Pour ce faire, nous publions du contenu tels que des articles, des images et des vidéos afin de garder notre auditoire, mais également nous interagissons avec d'autres organismes ayant une mission semblable à la nôtre. En misant davantage sur des images et des articles ayant une connotation positive, notre réseau semble plus adhérent à nos messages.

Voici deux exemples d'images ainsi que les statistiques qui ont su rejoindre un grand nombre d'auditoires sur notre page Facebook:

- Le TDAH
- Comment prévenir les crises d'angoisse.

Le TDAH, parution web



Comment prévenir une crise d'angoisse, parution web

Le Centre comme milieu de stage

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

Le CERHA est un milieu de stage très apprécié des étudiants provenant de divers programmes de formation.

Le dynamisme, les idées nouvelles et l'énergie que ces personnes apportent au Centre nous aident à améliorer nos services et nos façons de faire.

Le Centre d'écoute fait appel à l'esprit d'initiative des stagiaires et constitue pour eux un lieu d'éveil à la vie de groupe en les encourageant à s'intégrer à la vie de l'organisme, comme le mentionne les témoignages.



Jessika et Soufiane, stagiaires du Cégep Lasalle en Gestion de commerce

« Le Stage m'a permis d'obtenir une expérience concrète au sein d'une équipe de professionnels en gestion et en relations humaines, j'ai rencontré des gens exceptionnels.

Durant mon stage, j'ai pu évaluer mes compétences dans ce domaine. En plus de me permettre d'acquérir de l'expérience et de nouvelles connaissances, ce stage m'a permis de grandir personnellement. »

Témoignage de Jouaou Soufiane, stagiaire

Le Centre comme milieu de stage

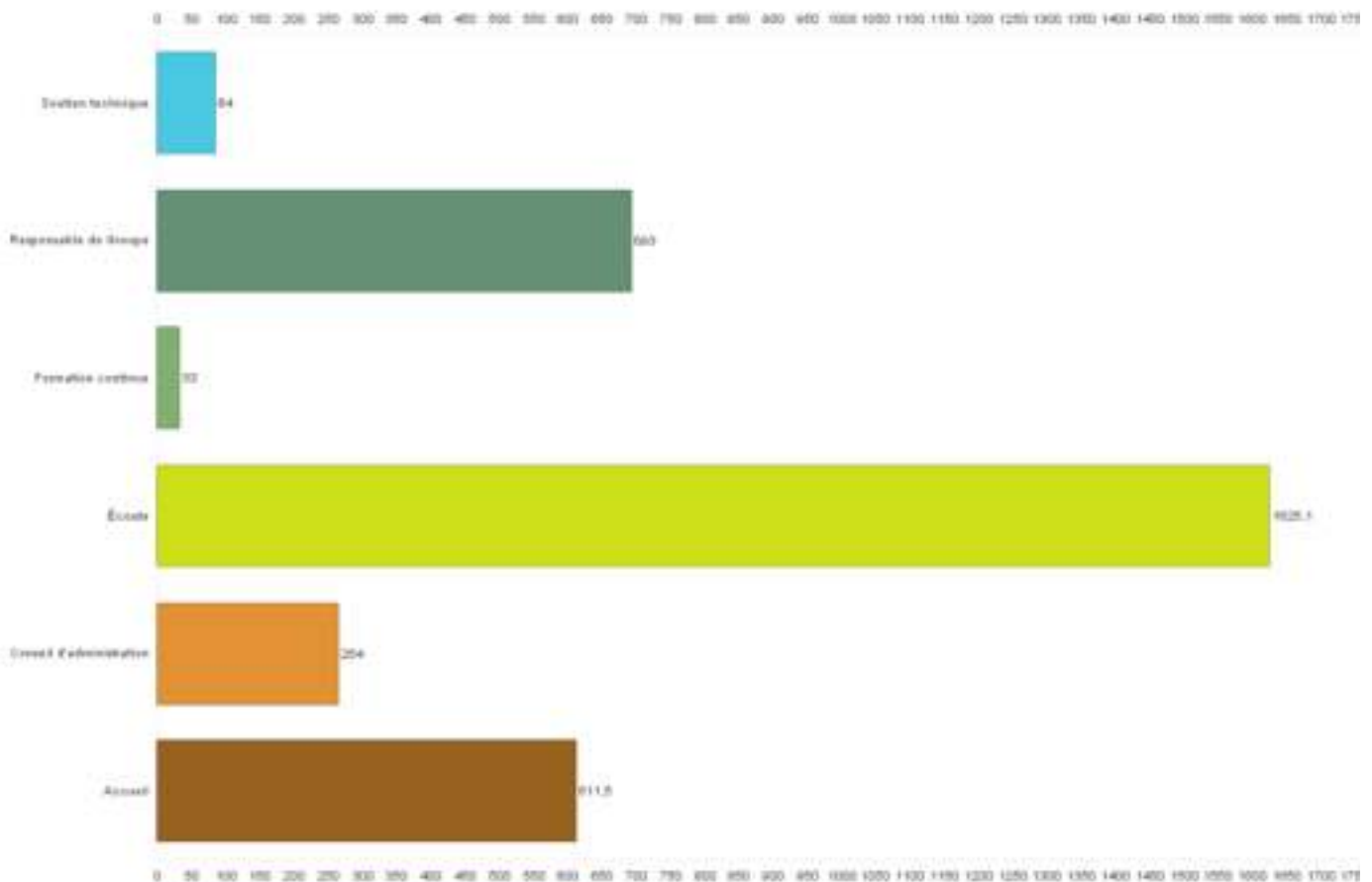
« Tout d'abord, je voudrais reconnaître le bon travail que fait toute l'équipe du Centre d'écoute et de référence pour aider les gens. Il est très intéressant de voir comment les bénévoles travaillent, toujours de bonne humeur. Ils montrent un grand enthousiasme pour aider les autres. De plus, il est bon de savoir que dans la société québécoise, il existe de nombreuses organisations qui aident les personnes aux prises avec tous types de problématiques, (toxicomanie, alcool, etc) . Mon expérience est très enrichissante, car les différents départements de l'organisation travaillent ensemble et de manière synchronisée. Ce stage m'a permis d'acquérir une bonne expérience dans la recherche des sponsors, les tâches administratives, l'organisation et la gestion en général. L'atmosphère est amicale, tous mes collègues m'ont bien fait sentir qu'ils appréciaient mon travail en tant que stagiaire. J'ai rencontré des gens exceptionnels comme Doina, Stéphanie, Katherine et tous les bénévoles qui viennent chaque jour. Finalement, je veux remercier Doina de m'avoir accueilli pour mon stage dans le Centre d'écoute et de référence. Merci beaucoup, muchas gracias»

Témoignage de Jessika Sanchez, stagiaire

Annexe 1 :

Annexe 1 représente les heures de bénévolat accordé au CERHA par nos bénévoles.

La plus grande partie des heures de bénévolat se retrouve en écoute. En effet, nos bénévoles écoutants ont offert **1625 heures** de disponibilité pour les gens qui avaient besoin d'une écoute. Par ailleurs, les responsables des groupes ont donné **693 heures** en francisation. Les bénévoles à l'accueil **611 heures** de bénévolat et, on constate, une forte augmentation d'heures données par les membres du Conseil d'administration - **264 heures**.



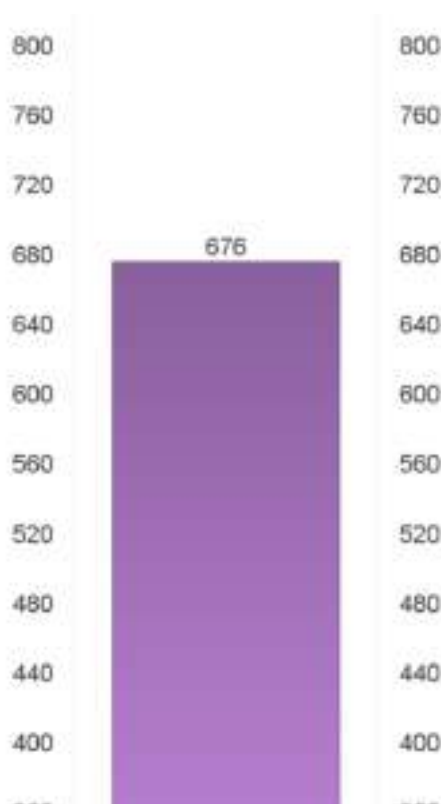
Annexe 2 :

Annexe 2 représente le nombre d'écoutes et la durée des appels.

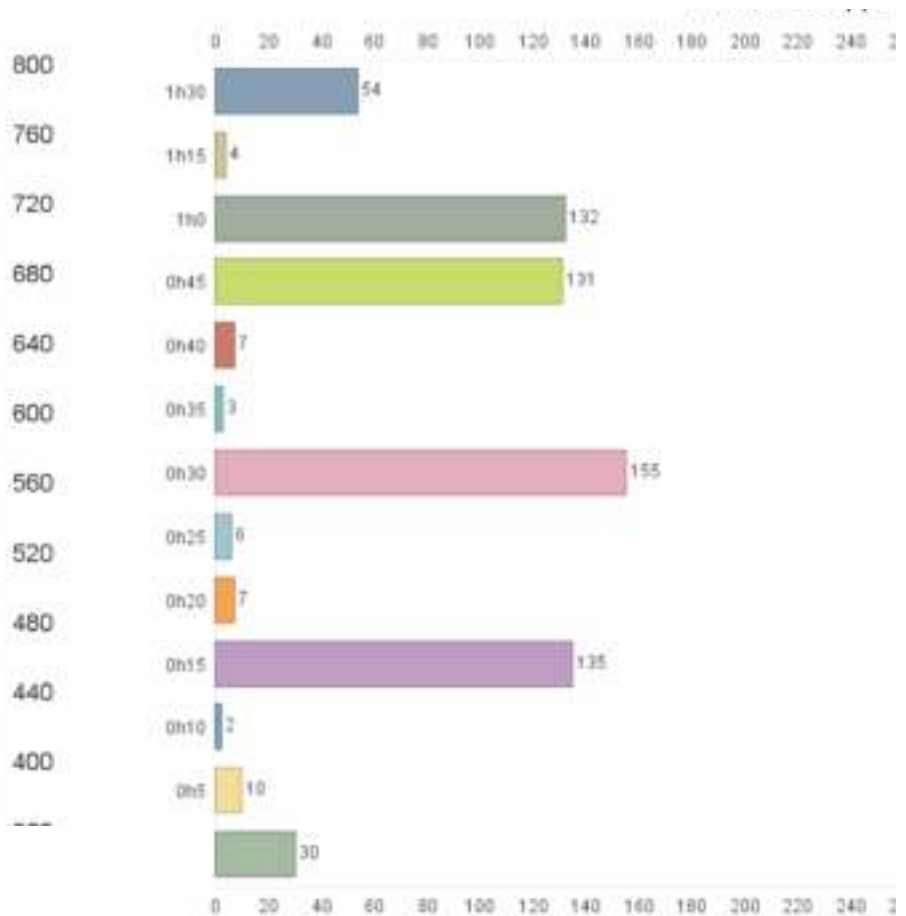
Sur un total de **676 écoutes**, la durée des écoutes tant face-à-face que téléphoniques, ont une durée d'une heure et demi dans 54 cas.

Quant aux écoutes durant une heure ou 45 minutes, on remarque une différence de 1, soit 132 pour une heure et 131 pour 45 minutes. Les écoutes de 30 minutes sont plus nombreuses, 155.

Nombre d'écoute



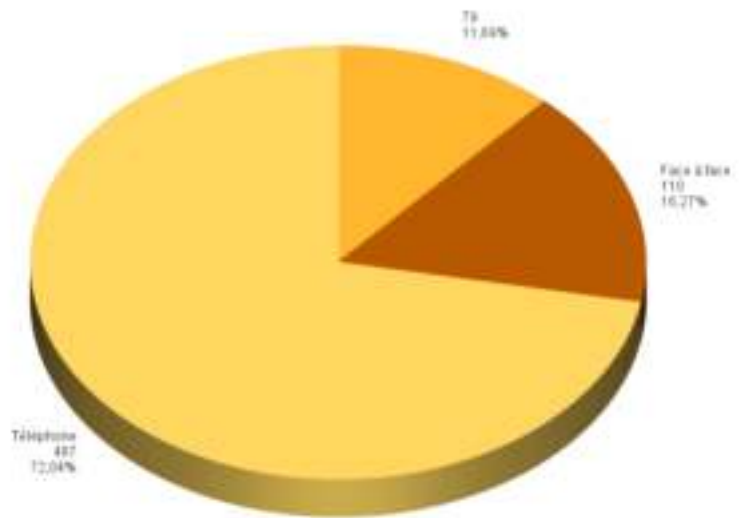
Durée des appels



Annexe 3 :

Annexe 3 représente la proportion d'écoutes téléphoniques (72,%) versus les écoutes face-à-face (18%).

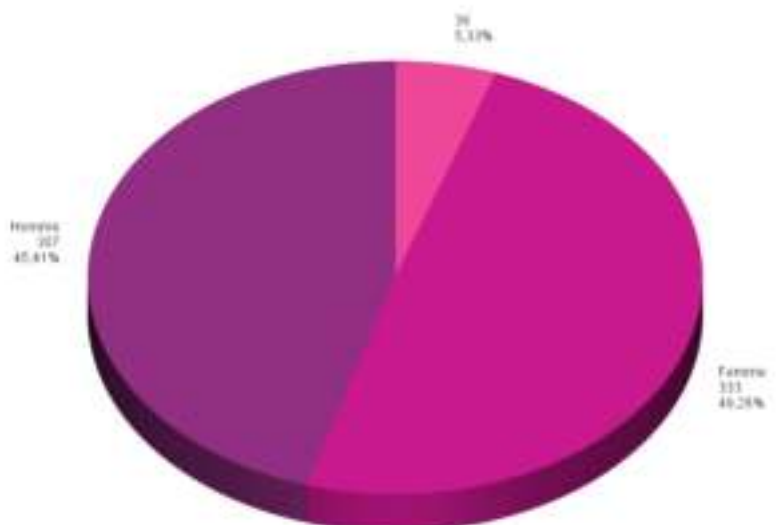
Téléphone et face-à-face



Annexe 4 :

Annexe 4 représente les proportions homme/femme en écoute. Dans cette annexe, on constate que 49,26% des écoutes ont été faites à des femmes, comparativement à 45,41% pour des hommes. Il y a une augmentation des écoutes parmi les hommes de 10% comparativement à l'année passée.

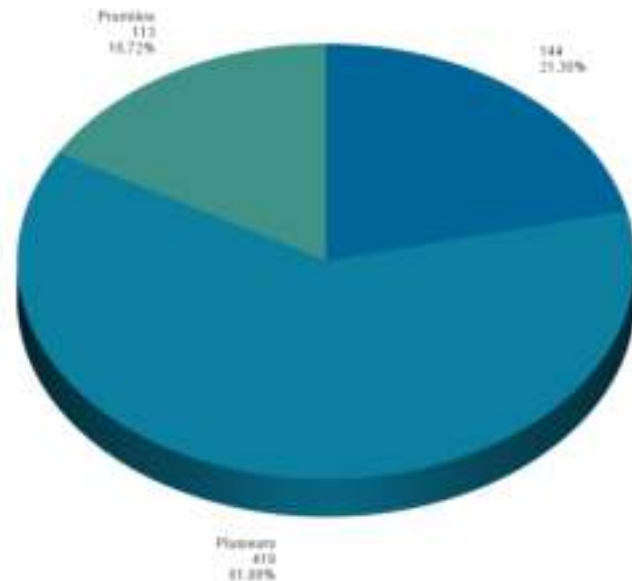
Femmes, Hommes et LGBTQ2S ou non déterminé



Annexe 5 :

Annexe 5 représente les écoutes faites aux appelants réguliers versus à ce qui appellent pour la première fois. Il est évident que les appelants réguliers sont plus nombreux que ceux qui font appel à nos services pour la première fois.

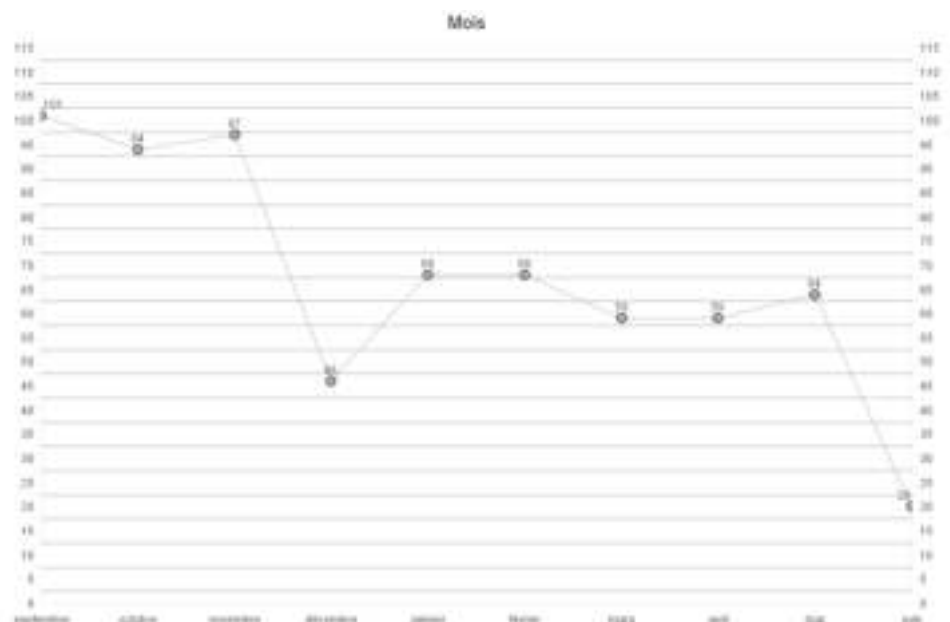
Première écoute et appelants réguliers



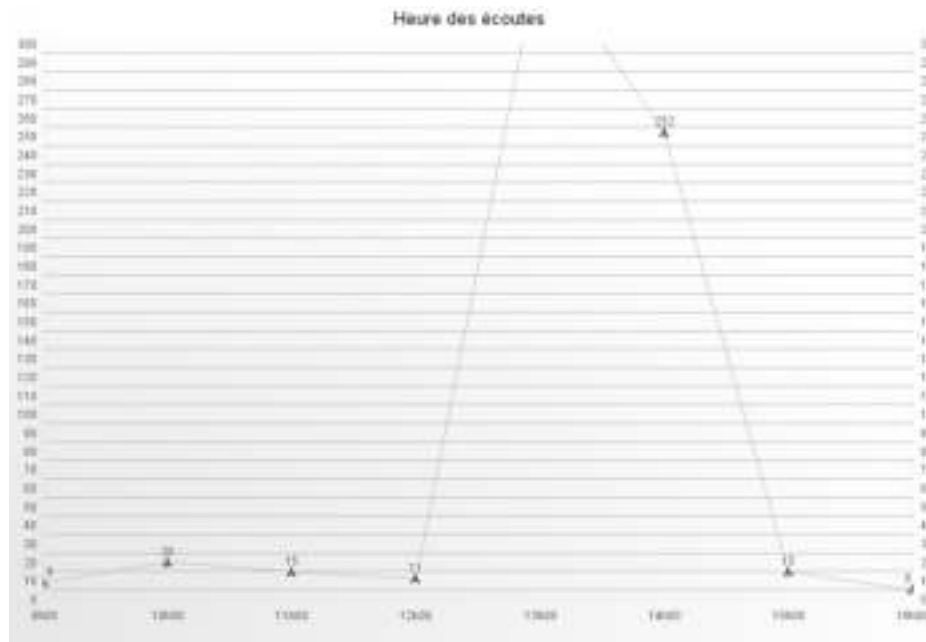
Annexe 6 :

Annexe 6 représente des graphiques par mois et les heures auxquelles nous recevons plus d'appels. Le pic se situe pour les mois de septembre, octobre, novembre et de midi à quinze heure.

Graphique de fréquentation en fonction du mois



Graphique de fréquentation en fonction des heures



Annexe 7 :

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

Les problématiques demeurent essentiellement: la solitude et l'isolement, le stress, l'angoisse et l'anxiété, les relations interpersonnelles, mais aussi, les problématiques de santé mentale.

On observe cette année une augmentation par rapport à l'année passée des écoutes qui parlent des situations relationnelles (soit en couple, soit avec les parents), mais aussi nombre d'écoutes liées aux problématiques financiers.

Avoir ce type de statistiques nous permet de mieux cerner les besoins des usagers.

C'est également l'occasion de saisir les besoins des écoutants et ce que nous pouvons proposer au niveau de la formation de nos bénévoles et de la formation continue.

Tableau avec les détails des codes utilisés pour identifier les difficultés abordées en écoute

DÉTAILS DES DIFFICULTÉS ABORDÉES EN ÉCOUTE*

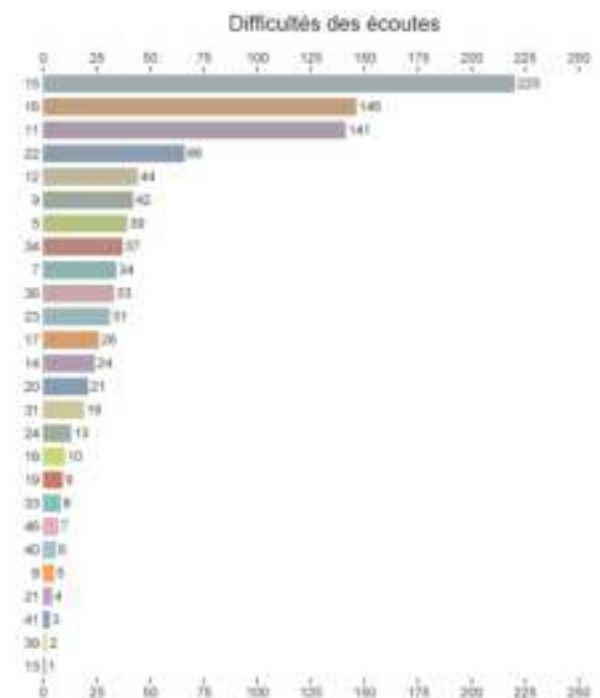
Problèmes personnels et interpersonnels	1. Agressivité et violence 2. Deuil 3. Divorce, séparations, ruptures 4. Ins réaction contre la société 5. État dépressif 6. Intégration 7. Manque de confiance 8. Roolle des spiritualité et religieux 9. Relations de couple 10. " + travail 11. " + interpersonnelles 12. " + parents-enfants 13. " + raciales 14. Réorientation de vie 15. Solitude, isolement 16. Stress, angoisse, anxiété 17. Toxicité, (dét, toxicité, sév)é 18. Traumatisme, harcèlement 19. Violences conjugales
Troubles Santé Sensibilité	20. Absorbance 21. Tics 22. Maladies mentales 23. " + physiques 24. Problèmes sensoriels 25. Hémisphères 26. M.T.S. 27. Sida 28. Cirrhose 29. AVC 30. Drapeau 31. Traumatisme et agression sensorielle
Problèmes socio-économiques	32. Difficultés scolaires 33. Immigration 34. Logement 35. Problèmes avec la justice 36. " + finances 37. Exclusion d'emploi
Recherche de services spécialisés	38. Centre d'accueil et d'hébergement 39. " + et groupes communautaires 40. Christianisme personnel 41. Demande de suivi psychologique 42. Informations sur les services de Centre d'Écoute Haba Xad 43. Informations sur les services d'autres centres d'écoute 44. Jeu Compasif 45. Travailleur linguistique
Autres	46. Spécifique

* Plusieurs difficultés peuvent être abordées lors d'une écoute.

© les documents mentionnés, difficultés abordées
22 novembre 2021

Graphique des difficultés abordées en écoute

Les trois premières difficultés abordées :
 15 : solitude et isolement
 16 : stress et angoisse
 11 : relations interpersonnelles



DONATEURS ET REMERCIEMENTS

Pour le bon fonctionnement de notre organisme, mais aussi pour assurer la continuité de notre mission et de nos services, afin de consolider notre situation financière, nous avons mené des campagnes de financement.

Dans nos démarches, nous avons rejoint plusieurs députés, associations, la ville de Montréal, des communautés religieuses ainsi que l'ensemble de nos anciens bénévoles et nos bénévoles.

Les échanges qui sont nés de ces rencontres nous ont touchés et nous tenons à exprimer notre profonde gratitude.

Le rapport annuel est l'occasion de faire le bilan de l'année écoulée.

Cette année fut riche en événement. Nous souhaitons remercier les différents acteurs qui ont participé à la réussite de ces défis.

Nous tenons à souligner l'implication généreuse du Conseil d'administration durant cette année. Le passage à la cogestion nous a permis d'accomplir notre mission et de mettre en place une structure résistante.

Les défis furent nombreux et la participation des membres du CA fut inestimable en temps accordé et en efforts.

Merci de nous avoir accompagnés et soutenus!

À cet effet, nous aimerions sincèrement remercier les Frères de Saint-Gabriel, pour leur implication depuis les débuts de notre Centre et pour leur généreux don qui nous permet de continuer.

Également, un gros Merci aux Moniales Carmélites de Montréal, aux Œuvres Régis-Vernet, à Micheline de Sève ainsi qu'à Wassim Deko.

Nous aimerions aussi dire MERCI à tous nos bénévoles, sans lesquels nous n'aurions pas pu réussir à franchir cette période, qui nous ont accordé leur aide et support et qui ont su nous prêter main forte au besoin.

Merci aussi à ceux qui veillent à la transmission de la langue française et qui aident à l'intégration de dizaines d'immigrants par année : Lise Carbonneau, Monique Poitras, Gérard Chagnon, Alexandra Ionescu, Sara Gomez, Elise Achille-Sautrelle.



Merci à nos donateurs et nos partenaires

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- Ministre de la Santé et des services sociaux
- Les Frères de St-Gabriel
- Moniales Carmélites de Montréal
- Œuvres Régis-Vernet
- Sylvestre Roy&Associés Inc.
- MBA (Musée des Beaux-Arts)
- Ville de Montréal
- Université du Québec à Montréal
- Monsieur Pierre Varadi, du groupe Canvar
- Nos commanditaires





**1265 rue Berri,
suite 502, 5e étage,
Montréal, QC, H2L 4X4**

438-796-8701