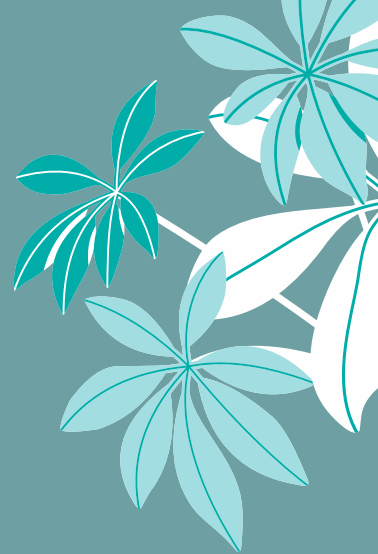


RAPPORT ANNUEL 2019-2020



Centre d'écoute
et de référence
Halte Ami

TABLE DES MATIÈRES



MOT DE LA PRESIDENCE	5
PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	4
Historique	4
Statut légal	6
Notre mission	6
Objectifs et valeurs	7
Distinctions	8
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	9
Le Conseil d'administration	9
Les Bénévoles	10
La motivation des bénévoles	10
PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ÉCOUTE (2019-2020)	12
L'accueil	12
Le Service d'Écoute et de référence	13
L'écoute active	13
Nos écoutants	14
La formation	15
La co-animation	15
La supervision	16
Le référencement	16

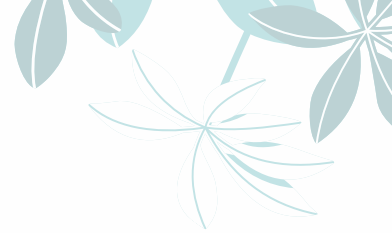


TABLE DES MATIÈRES

LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE AUX IMMIGRANTS ET AUX NOUVEAUX ARRIVANTS	17
Les ateliers de francisation	18
Les ateliers de francisation en ligne	19
Le jumelage linguistique et culturel	20
De l'aide technique	21
De l'assermentation	21
De l'accompagnement et du soutien à la gestion de la vie quotidienne	21
Du soutien psychologique	22
LE SERVICE DES COMMUNICATIONS	23
Identité visuelle et Charte graphique	23
Dépliant CERHA	24
Bulletin d'informations : CERHA Hebdo	24
Bannières papier	25
Achat de publicité	26
Nos réseaux sociaux	27
Facebook : @centre.ecoute	29
Instagram : uqam_ecoute	30
Twitter : @CentrEcouteUQAM...	31
LinkedIn	31
Les kiosques	32
LE CENTRE COMME MILIEU DE STAGE	33
LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2019-2020	34
STATISTIQUES - Annexes	37
Annexe 1	37
Annexe 2	38
Annexe 3	39
Annexe 4	39
Annexe 5	39
Annexe 6	40
NOS PARTENAIRES	41
DONATEURS ET REMERCIEMENTS	42
	44



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à toutes et à tous,

L'année 2019-2020 aura été une année particulièrement remplie de défis pour le Centre d'écoute et de référence Halte Ami. Plus précisément, je fais référence à la situation unique que nous vivons au niveau mondial depuis quelques mois, et qui a aussi touché notre organisme. En raison de la pandémie, il a malheureusement fallu adapter une grande partie de nos services alors que la crise battait son plein. Cependant, ce sont des mesures qui ont été prises pour nous assurer de la sécurité des employés du Centre et de nos bénévoles, ce qui était une priorité pour nous, membres du Conseil d'administration.

Nous sommes conscients que la mission principale du Centre, soit d'offrir des services d'écoute active à la population du Grand Montréal, occupera une place d'autant plus importante au niveau social lors du retour à une normalité différente. C'est pourquoi, malgré ce contexte particulier, l'équipe a continué à travailler très fort sur des projets à venir et sur le maintien du Centre, afin que les activités puissent continuer de manière optimale.

Je tiens à féliciter l'équipe au complet pour leur adaptation à un nouveau mode de travail dans ce contexte particulier, mais surtout pour votre dévouement envers le Centre. Un grand merci également aux bénévoles, qui, par leur implication, font fleurir le Centre. Malgré les circonstances spéciales, le Centre travaille sur des projets et défis innovants qui, j'espère, vous inspireront. Afin d'assurer la poursuite de nos services, nous allons reconduire la campagne de financement déjà débutée l'année passée, et qui s'avère jusqu'à présent un grand succès.

Je tiens à remercier nos généreux donateurs et/ou partenaires : Agence de la Santé et des Services Sociaux, Les Frères de Saint-Gabriel, ainsi que la fondation J.A. De Sève, les Fonds Marie-François, etc. Nous remercions également les particuliers et les personnalités politiques 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 À TOUS, UN GRAND MERCI,

Alexandra Ionescu

Présidente du Conseil d'administration



PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Historique

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

L'objectif du Centre d'écoute était d'offrir un lieu où les étudiants pouvaient venir parler de leurs difficultés personnelles et essayer de trouver des pistes de solution.

Le projet fut présenté à l'époque aux services d'animation de l'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 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 cyber intimidation

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

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

Statut légal

Le Centre d'écoute et de référence s'est incorporé en 1991 et a obtenu ses lettres patentes en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies du Québec. Enregistré auprès du ministère du Revenu comme un organisme de bienfaisance, il peut émettre des reçus d'impôt à toute personne ou organisme qui 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 aux 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 et 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 et valeurs

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

- offrir un service d'écoute face à face et téléphonique, gratuit, anonyme et confidentiel, en réponse à toutes formes de difficulté, de vulnérabilité, de 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.

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

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



Distinctions

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



2014 : Mention d'honneur de Bénévolat à **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 Halte Ami** a été honoré par M. Daniel Breton, député de Sainte-Marie-Saint-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

Conseil d'administration

Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami, en 2019-2020, a été géré par un Conseil d'administration (CA) constitué de membres bénévoles provenant de différents milieux. Depuis le 24 septembre 2019, date de la dernière Assemblée générale annuelle, et le 30 juin 2019, le Conseil d'administration s'est réuni à 8 reprises en séance ordinaire 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 toute l'année, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a pu offrir ses services grâce à une petite équipe de travail expérimentée qui a été soutenue par une équipe de bénévoles dévoués. **Un grand MERCI pour votre implication!**

Alexandra Ionescu Présidente (BACC en psychologie, bénévole au Centre depuis 2018, siège au CA depuis octobre 2018)

Johanna Nouchi Vice-présidente (Doctorante en psychologie, bénévole au Centre depuis 2018, siège au CA depuis octobre 2018, démissionnaire en février 2020)

Marcel Filion Trésorier (Retraite, Courtier d'assurance, bénévole au Centre depuis 2012, membre du CA depuis septembre 2019)

Quentin De Steur Secrétaire (Étudiant au doctorat en psychologie, bénévole au Centre depuis 2018, membre du CA depuis septembre 2019)

Christine Theriault Administratrice (Comptable pour la Chapelle Notre-Dame-de-Lourde, siège au CA depuis septembre 2018)

Maude Archambault Administratrice (Étudiante au doctorat en psychologie à l'UQAM, bénévole depuis 2017, membre du CA depuis septembre 2019)

Ludovic Ziame Administrateur (Maîtrise en Travail social, ancien bénévole depuis 2012, membre du CA depuis septembre 2019)

Doina Sparionapte Administratrice (Doctorat en linguistique, Certificat en français UQAM- 2009, Certificat en RH en cours, Employée du Centre d'écoute depuis 2009, membre du CA depuis septembre 2014)

Marie Munn Ricco Vice-présidente (Baccalauréat en psychologie à l'UQAM, baccalauréat avec distinction en Études Cinématographiques- Arts et Lettres de l'Université Concordia-2014, siège au CA depuis février 2020)



Les Bénévoles

Le bénévolat est au cœur des activités du Centre. Ce dernier ne pourrait pas exister sans l'engagement bénévole de personnes qui, chaque année, se dévouent pour que s'accomplisse la mission du Centre. Elles et ils 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 un 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 encore 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.



Ci-dessous, deux courts témoignages de bénévoles sur leur expérience au Centre d'écoute :

« Mon implication au Centre Halte Ami est, pour moi, une expérience vraiment gratifiante. Non seulement j'ai la chance de pouvoir aider les gens tout en développant mon écoute active, mais j'ai aussi l'occasion de proposer et d'organiser des projets comme des kiosques de prévention et des ateliers sur des enjeux psychologiques qui me tiennent à cœur. De plus, mon implication au Centre a provoqué beaucoup de belles rencontres, que ce soit avec mes collègues bénévoles ou avec les employés du Centre qui sont vraiment de beaux êtres humains. »

Témoignage de Rose Lebeau (Bénévole)

« Après la formation, j'ai eu mon baptême de feu le jeudi 10 octobre 2019 dernier en écoutant une personne. À la fin de l'écoute, j'étais fier de moi. Ce qui est réconfortant et rassurant, c'est qu'au début des écoutes téléphoniques surtout, il y a toujours un (e) superviseur (se) avec le nouvel écoutant dans le box. Après chaque écoute, il y a des fiches des statistiques et de signalement qu'il faut remplir. Le jour de la rencontre avec le superviseur (se), on peut voir comment on évolue dans ces apprentissages. Ainsi on peut s'améliorer pour l'avenir. »

Témoignage de Jean-Claude Musema (Bénévole)



PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ÉCOUTE 2019-2020

Les activités et services du CERHA 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 médias sociaux, etc.)

En 2019-2020, 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'UQÀM et de l'UdeM.

L'accueil

L'accueil demeure un élément primordial au Centre d'écoute. Les bénévoles à l'accueil doivent être bien préparés au moment où une personne nous contacte ou vient nous rencontrer. Ils doivent être **rassurants, respectueux et empathiques**. Ce poste est essentiel car l'accueil est le premier contact que nos usagers ont avec le Centre. Il est occupé soit par un futur écoutant qui est en attente de la formation, soit par un écoutant qui est en attente d'une écoute. Il peut aussi être occupé par plusieurs bénévoles qui désirent être 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. Toute personne qui en ressent le besoin peut venir et 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 soit 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 ans, 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 et l'importance du soutien social est régulièrement avancé par les recherches universitaires. Il est intéressant de noter que l'augmentation de la demande ainsi que les enjeux sociaux toujours en évolution nous poussent à développer de nouveaux services pour répondre le plus adéquatement possible à notre clientèle, et de ce fait, perpétuer la mission du Centre d'écoute et de référence Halte Ami qui est de venir en aide à toute personne vivant une détresse.

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. Ainsi, 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. En effet, 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 à l'aide des médias sociaux, des kiosques de visibilité, mais aussi par le bouche-à-oreille. Cette méthode cible un grand éventail de personnes. La grande majorité de nos écoutants sont des étudiants à l'Université dans les domaines de la psychologie, du travail social et de la sexologie.

Pour être écoutant au Centre, ces derniers doivent passer 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, le Centre a recruté **24 personnes** à l'issue de son processus de sélection. Ils ont tous participé et réussi notre formation. Par la suite, seulement trois d'entre eux ont officiellement abandonné leur bénévolat, car cela ne correspondait pas à ce qu'ils cherchaient ou que la charge de leurs études demandait plus de temps que ce qu'ils avaient estimé.

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

Enfin, nous sommes heureux d'annoncer que même en contexte de pandémie de la Covid-19, le Centre a recruté les nouveaux bénévoles qui feront la formation à l'automne 2020.





La formation

Les bénévoles, dont la candidature est retenue, s'engagent à suivre une formation initiale d'une durée d'environ 50 heures, incluant 7 heures en prévention du suicide. La formation a été donnée sur 3 fins de semaine en 2019 :

- 21 et 22 septembre 2019 : Relation d'aide
- 28 et 29 septembre 2019 : Écoute difficile-Suicide
- 5 et 6 octobre 2019 : Relation d'aide

La formation en relation d'aide est donnée, en partenariat depuis plusieurs années, par **René-Pierre Le Scouarnec**, psychologue clinicien et chargé de cours à l'UQÀM. Ce dernier a une grande expérience clinique de l'approche humaniste et de l'écoute active. La formation en prévention du suicide a été donnée par **David Gauthier** qui a été formé à cette fin. Il possède une expertise en gestion de crise, notamment en gestion de crise suicidaire. La formation est incontestablement un élément fort et marquant de l'histoire de nos bénévoles écoutants.

La co-animation

Lors de la formation, les tuturs 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. Ces moments sont supervisés par des **co-animateurs**. Ces derniers sont des bénévoles qui ont minimum un an ou plus d'expérience et qui sont reconnus pour la qualité de leur travail et de leurs interventions. Durant l'exercice des triades, les co-animateurs observent la façon dont l'écoutant met en pratique ses 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'écoutant et le co-animateur permet d'affiner les techniques d'intervention.



La supervision

Pour bien encadrer les interventions et les écoutes, le Centre offre de la supervision aux écoutants. À cette fin, nous organisons la rencontre entre un écoutant et un superviseur. Ce dernier est une personne qualifiée qui a suivi la formation et qui possède 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 effectuée.

Par la suite, lors de la rencontre entre le superviseur et l'écoutant, **l'analyse de l'intervention** 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 les différentes ressources disponibles**. Nous avons recensé plus de 360 organismes regroupés en 29 catégories. Avec l'aide d'un écoutant, la personne est orientée et conseillée pour faire son choix parmi les ressources 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, trois présentoirs avec plusieurs ressources sont, en tout temps, disponibles pour les personnes se présentant au Centre.



LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE AUX IMMIGRANTS ET AUX 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 large clientèle, très diversifiée. Les services offerts aux immigrants depuis des années sont nombreux :

- la référence et l'information
- les ateliers de francisation
- le jumelage linguistique et culturel
- les midis-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

Grace 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. Neuf groupes de francisation ont été créés cette année avec la participation de 81 personnes.

Merci à nos animatrices et animateurs bénévoles : **Gérard Chagnon, Monique Poitras, Lise Carbonneau** et **Bouchera Belhadj**, qui se sont impliqués durant l'année avec beaucoup de dévouement. Ils ont réussi à tisser des liens de confiance avec les participants.

L'animateur-bénévole, Monsieur Gérard Chagnon, avec un groupe de conversation française au Centre.



Les ateliers de francisation en ligne

Avec la période mouvementée du COVID-19, nous pouvons considérer que nos deux sessions d'ateliers ont été très différentes. De septembre à mi-mars, les ateliers se déroulaient soit dans notre petit local de réunion au Centre soit dans un local que nous réservions à l'avance à l'UQÀM. Ces rencontres permettaient aux participants d'apprendre le français en conversant et en faisant des activités de prononciation, de compréhension, etc.

À partir du 17 mars, afin de limiter les risques de propagation, puisque notre salle ne nous permettait pas d'avoir les 2 mètres de distance requis entre les participants et l'animateur, nous avons commencé, pour la première fois, à donner les ateliers en ligne. Le défi était de taille. Premièrement, il a fallu s'assurer que nos participants avaient la technologie pour participer et que nos animateurs étaient à l'aise avec l'idée. Plusieurs adaptations ont été faites. Les ateliers se déroulaient sur deux jours et duraient entre 1h et 1h15 chacun. Le temps de chacune des rencontres a été raccourci en raison des modalités imposées par la plateforme Zoom. Malgré l'urgence d'agir pour garder notre service ouvert, nous pouvons dire que la situation nous a poussés à essayer une autre façon de faire pour nos ateliers. Voici plusieurs constats que nous avons pu faire suite à cette expérience :

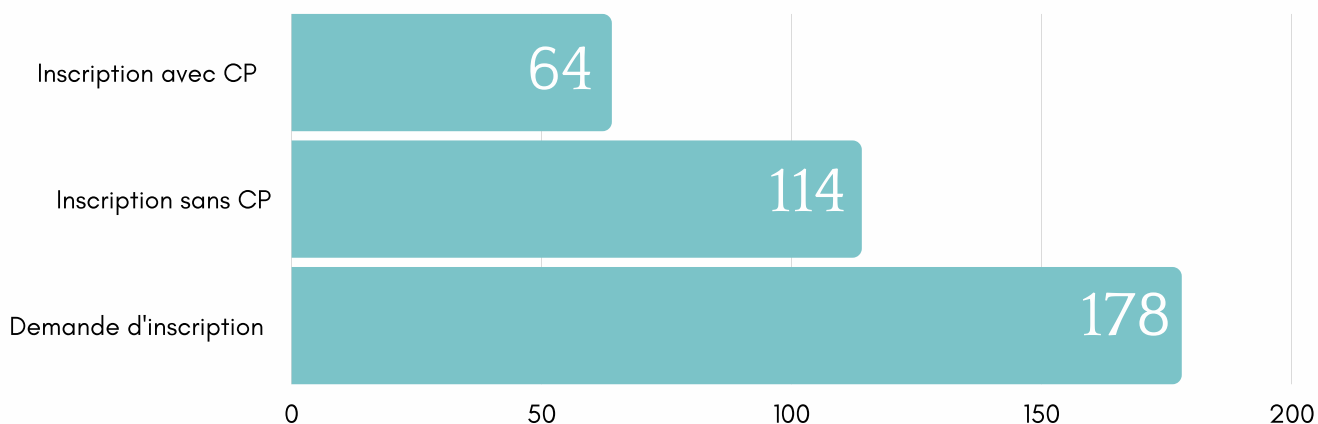
- Les animateurs préfèrent davantage donner les cours en présentiel, le contact humain leur manque.
- Les animateurs conseillent d'avoir des groupes d'un maximum de quatre personnes (si les ateliers sont en ligne) pour le bon déroulement de ceux-ci.
- Il faut trouver des plateformes de vidéoconférence qui permettent aux ateliers de ne pas être coupés après 45 minutes.
- Le temps de préparation des animateurs est plus long lorsqu'ils prévoient des rencontres virtuelles plutôt qu'en réel.
- Les participants plus timides prennent plus rarement la parole lors des ateliers virtuels.
- L'horaire des participants dans la situation actuelle était difficile pour l'apprentissage (exemple : s'ils ont des enfants).
- Une aide pour l'organisation des rencontres, si elles doivent être en ligne, pourrait être très appréciée de la part de nos animateurs.
- De l'aide technique pour que certains animateurs soient plus à l'aise dans la gestion d'un atelier en ligne est à imaginer si on poursuit avec les ateliers en ligne.
- Les ateliers peuvent se donner à d'autres moments, quand le Centre est fermé par exemple, y compris en fin de semaine.

Tous les animateurs ont apprécié de pouvoir continuer à aider leurs participants malgré la distance. Ils ont pu les encourager et maintenir le contact dans cette période très difficile pour tous. Un guide des animateurs est en cours de création afin d'aider les futurs et actuels animateurs. Il doit être fini pour le mois d'octobre 2020. Ce guide comprend une partie explicative du rôle d'animateur (tâches, valeurs, mission), des idées d'activités proposées par **Pénélope Sévigny**, pour rendre l'atelier plus vivant et des thématiques qui peuvent intéresser les nouveaux arrivants. Nous voulions, par ce guide, offrir plus d'outils à nos animateurs.

Le jumelage linguistique et culturel

Le jumelage linguistique et culturel s'adresse à ceux qui desirent 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 se déroulent moitié du temps en français et l'autre moitié du temps 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. **37 dyades ont été créées durant l'année pour 74 personnes participantes.**

Cette année, nous avons eu **178 nouvelles inscriptions** au Centre.



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. Le processus difficile d'immigration, la solitude, l'absence des proches, les difficultés liées à l'emploi... font en sorte que les immigrants sont de plus en plus nombreux à faire appel à notre service d'écoute, mais aussi à vouloir s'impliquer en tant que bénévoles.





LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

« Communiquer ne s'improvise pas. »

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

Le service élabore, rédige et produit des outils adaptés à ses différents canaux de communication. Il réalise et met en œuvre des plans de communications à destination de publics variés, en accord avec la stratégie et les missions du Centre. De plus, il s'assure de la cohérence et du respect de l'image du Centre d'écoute à la fois en interne et à l'externe.

Cette année 2019-2020 fut riche en nouveautés, événements, échanges et réalisations. Le contexte de l'épidémie COVID-19 a contraint le service à adapter rapidement et de manière optimale sa communication et à repenser ses futures actions afin de répondre au mieux aux enjeux de son nouvel environnement. Un travail formidable a été fait par **Claire Polet** et par la suite, par **Charlotte Cochet**, nos deux responsables des communications de cette année.

Identité visuelle et charte graphique

L'identité visuelle est la signature du Centre d'écoute et de référence Halte Ami. Afin d'uniformiser la communication (outils, visuels imprimés et numériques, etc.), un travail de refonte de l'identité visuelle a été amorcé en janvier 2020.

Un nouveau logo avait été créé en 2017 à l'occasion des 30 ans du Centre, et il était nécessaire de **réfléchir de manière globale à l'image** que le CERHA souhaite renvoyer à son réseau professionnel, ses usagers et ses potentiels « clients ».

Dépliant CERHA

Le dépliant présentant le Centre d'écoute (missions, valeurs, services offerts et renseignements généraux) a aussi subi une refonte début 2020. Suite au changement de locaux, les informations présentes sur le précédent dépliant n'étaient plus à jour.

Le dépliant est un outil de promotion du CERHA qui vise à faire connaître le Centre aux publics-cibles (étudiants, professeurs, citoyens, organismes, etc.), à **développer sa visibilité, et à informer les usagers et futurs usagers des nouvelles coordonnées**. Le dépliant a été conçu en interne. Il comporte 3 volets, 6 pages et a été imprimé en 5000 exemplaires.

Envie de vous impliquer ?

Le Centre offre des opportunités de bénévolat et de stages :

- Bénévolat en écoute active
- Bénévolat en animation d'ateliers de formation
- Stages

Pour plus d'informations, consultez notre site.

Où nous trouver?
1201, rue Bell
Suite 502, 5e étage
Montréal, QC, H3L 4X4

Parc Saint-Jacques

Profil 1 UQAM

Place Émile Gamelin

Profil 4 UQAM

Archevêché

Centre Desjardins

Contactez-nous !

Tél : 438-796-8701

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

f t i in

Horaires
Du mardi au vendredi
De 9h à 17h

Adresse physique
1201, rue Bell,
Suite 502, 5e étage
Montréal, QC, H3L 4X4

Adresse postale
C.P. 888, P.Q.
Suite, Centre-ville
Montréal, QC, H3C 3H4

Centre d'écoute et de référence Halte Ami

Écoute

Référence

Prévention psychosociale

Aide à l'intégration

Opportunités de bénévolat



Le Centre d'écoute et de référence

À propos du Centre

Depuis 1987, le Centre d'écoute et de référence est reconnu pour son expertise dans le milieu universitaire et communautaire et pour ses qualités d'accueil, d'empathie, d'authenticité, d'acceptation inconditionnelle et de respect.

L'équipe du Centre est principalement composée de bénévoles issus de la communauté universitaire. Grâce à eux, le Centre peut offrir ses services de manière gratuite et confidentielle.

Notre mission

Le Centre propose des services liés à l'aide psychosociale et à l'intégration. Par une approche humaniste, le Centre développe chez les personnes les ressources dynamiques leur permettant de faire face à leurs difficultés et de s'adapter aux changements de leur environnement social.

Nos valeurs

Les actions du Centre sont toutes basées sur l'écoute, l'accueil, le respect, l'acceptation inconditionnelle et l'empathie.



Aide psychosociale

L'écoute téléphonique et en face à face

Les services d'écoute sont **gratuits, anonymes, confidentiels et sans rendez-vous**. Que vous voulez parler d'une situation stressante, d'un deuil, d'une agression, de difficultés familiales ou amoureuses, de votre travail, de vos études ou de n'importe quelle autre situation, il y aura toujours une oreille attentive pour vous au Centre.

Nos bénévoles écoutants reçoivent une formation en écoute active et en prévention du suicide de 50 heures ainsi que de la formation continue.

Les références

Besoin d'une aide plus spécialisée? Le Centre possède un grand nombre de ressources adaptées à votre situation.

La prévention psychosociale

Le Centre organise des kiosques, des semaines de prévention et des ateliers pour informer sur une multitude de sujets tels que la gestion du stress, le harcèlement, l'intimidation, le dépitage de la dépression, la toxicomanie, l'alcoolisme, les troubles alimentaires,...



Aide à l'intégration

Les ateliers de francisation

Afin d'aider au mieux les nouveaux arrivants à s'intégrer dans la société québécoise, le Centre propose des ateliers gratuits de conversation française.

Les ateliers ont lieu une fois par semaine, durant deux heures, en petits groupes. Chacun peut y parler de son intégration et échanger avec d'autres nouveaux arrivants.

Le jumelage linguistique

Le Centre offre un service de jumelage. Il s'agit de mettre en lien deux personnes souhaitant apprendre la langue de l'autre. Ils se rencontrent dans le lieu de leur choix, une heure par semaine. Les échanges se font dans la langue de l'un puis dans celle de l'autre afin que chacun apprenne de son équipier.

L'assermentation et l'accompagnement

Le Centre comprend un commissaire à l'assermentation, disponible sur rendez-vous. Il est aussi possible de recevoir une aide dans des démarches administratives et des recherches.

Bulletin d'informations : CERHA Hebdo

Le CERHA Hebdo, outil de communication interne, rédigé et envoyé par la responsable des bénévoles, a été entièrement repensé en termes de design. Il a été conçu en interne en collaboration avec la responsable des bénévoles. Cet outil, à destination des bénévoles, est rédigé en français, et envoyé chaque semaine à tous les membres du Centre d'écoute et de référence Halte Ami (106 personnes). La responsable des communications apporte son expertise en relisant et corrigeant le CERHA Hebdo ainsi qu'en effectuant des recommandations iconographiques.

The collage displays several newsletters from CERHA Hebdo. Key elements include:

- Top Left:** CERHA Hebdo logo and date: 11 FÉVRIER 2020.
- Top Middle:** "Kiosque suicide" section with text about providing information and support.
- Top Right:** "Faits saillants sur la maladie mentale" (Mental health facts) section.
- Middle Left:** "N'oubliez pas!" (Don't forget!) section with a date: 15/02 Conférence sur la prévention du suicide de 12h30 à 14h00.
- Middle Right:** "Lancement du livre" (Book launch) section for "Les services universitaires d'aide à la francisation du Centre, Méliane François, 2018".
- Bottom Left:** "Charade" section with a riddle about a fruit.
- Bottom Middle:** "Recette" (Recipe) section for a yogurt and apple smoothie.
- Bottom Right:** "Enigme" (Riddle) section with a riddle about a world traveler.
- Bottom Far Right:** "Sites intéressants" (Interesting sites) section listing resources like "Fonds d'aide d'urgence de l'UQAM" and "Le Cirque de Saïad dans votre salon".
- Bottom Center:** Contact information: (438) 796-8701, website: www.cerha.usherbrooke.ca, and address: 1018 rue Ste-Anne, Ste-Anne-de-la-Croix, Québec, QC.

Bannières papier

En raison du déménagement, il était nécessaire de mettre les bannières à jour avec les nouvelles coordonnées du Centre. Plusieurs modèles de bannières ont été créés pour habiller les kiosques. Afin de faciliter les déclinaisons et l'utilisation, ils sont disponibles sur le compte Canva (plateforme de conception graphique) du Centre.



Achat de publicité

Il a été décidé par le Conseil d'administration de renouveler l'achat d'un encart publicitaire (1/4 de page) dans l'agenda de l'UQÀM 2020-2021. Cette publicité offre la possibilité de rejoindre près de 45 000 personnes du milieu universitaire, et représente un réel attrait pour le CERHA en termes de visibilité et de notoriété.



BESOIN D'UNE ÉCOUTE?

(438) 796-8701

1265 RUE BERRI, SUITE 502, 5^E ÉTAGE,

MONTRÉAL, H2L 4X4

WWW.ECOUTE.UQAM.CA



NOS SERVICES SONT **GRATUITS ET CONFIDENTIELS**

Kiosque de la **Journée Internationale de la Femme** (8 mars 2020). Un visuel a été conçu pour Facebook de même qu'un quiz (version numérique et papier).



Nos réseaux sociaux

Le Centre a été très actif sur les réseaux sociaux au cours de l'année 2019 et 2020. La plateforme que nous utilisons le plus est Facebook considérant que nous atteignons un plus grand nombre d'internautes par ce réseau social. Pour ce faire, nous publions du contenu tels que des articles, des images et des vidéos afin de fidéliser les personnes qui nous suivent et de développer l'audience, mais également nous interagissons avec d'autres organismes ayant une mission semblable à la nôtre.

Cette année, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a renforcé davantage sa présence sur les réseaux sociaux **Instagram** et **Twitter**. Le nombre d'abonnés augmente régulièrement, et les publications sont aimées et partagées notamment par la communauté œuvrant dans la promotion et la prévention de la santé mentale.

Cette dynamique positive est le résultat d'une **mise à jour quotidienne des médias sociaux et d'une programmation des sujets en fonction de l'actualité et des centres d'intérêt du Centre**. Nous constatons un plus grand nombre d'achalandage 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'interactions 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. Parmi la multitude d'informations, le défi réside dans le fait de rendre l'information identifiable et mémorisable. C'est à ce titre que nous remarquons que nos cybernauts sont sensibles aux nouvelles dont la thématique principale est axée sur la promotion de la santé mentale. Voici des exemples de publications ainsi que les statistiques qui ont permis d'atteindre un grand nombre d'auditoires sur nos réseaux sociaux :

Facebook : @centre.ecoute

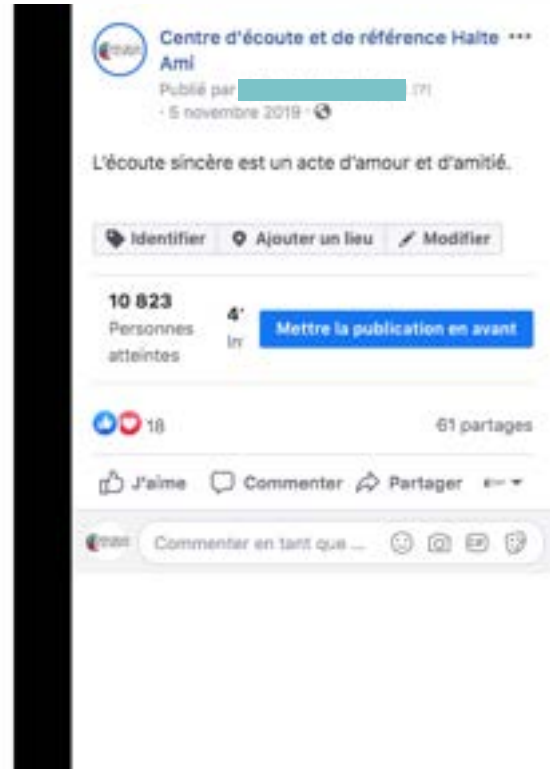
Nous avons **1591 abonnés au 30 juin 2020**. Selon l'évolution nous avons une augmentation de **30%** (par rapport à 2018-2019). Nous avons également **1460 mentions « J'aime » au 30 juin 2020 soit 19% de plus** par rapport à l'année précédente.

- Les publications les plus lues :

Publication du 1er septembre 2019 avec 4 283 vues (au 30 juin 2020)



Publication du 5 novembre 2019 avec 10 881 vues (au 30 juin 2020)



Publication du 13 avril 2020 avec 2068 vues (au 30 juin 2020)



Publication du 18 mai 2020 avec 2 542 vues (au 30 juin 2020)

ASTUCES POUR RÉDUIRE L'ANXIÉTÉ



Instagram : uqam_ecoute

Afin d'engager davantage d'internautes, et de façon à se différencier de la « concurrence », la stratégie mise en place depuis mars 2020 consiste à créer nos propres contenus graphiques. Cette approche s'avère « payante » puisque l'on constate une augmentation du nombre de vues par post, du nombre d'interactions de même qu'une **augmentation de 36% de notre nombre d'abonnés (790)** au 30 juin 2020.

Par exemple :

Publication du 30 mars 2020 avec 366 vues (au 30 juin 2020)



Publication du 14 juin 2020 avec 455 vues (au 30 juin 2020)

J'AI LE DROIT DE FAIRE DES ERREURS.
J'AI LE DROIT DE FAIRE DES ERREURS.
J'AI LE DROIT DE FAIRE DES ERREURS.
J'AI LE DROIT DE FAIRE DES ERREURS.



Twitter : @CentrEcouteUQAM

Notre compte Twitter a 262 abonnées au 30 juin 2020. C'est une évolution de plus de **30%** (par rapport à 2018-2019). Entre le 1er juillet 2019 et le 30 juin 2020, nous avons eu **34 426 vues** (des tweets) et **1879 visites du profil**.

Publication du 20 mars 2020 avec 2 510 vues (au 30 juin 2020)



Publication du 24 avril 2020 avec 1 499 vues (au 30 juin 2020)



LinkedIn

Le compte LinkedIn a été créé en janvier 2020, et l'on dénombre **1 271 abonnés** au 30 juin 2020. Un très gros travail a été réalisé par **Zlatka Merzhanova**, une bénévole du Centre, sur le réseau professionnel (recherche et prise de contacts).

Site Internet : ecoute.uqam.ca

Le site internet est la « vitrine » du Centre d'écoute et de référence Halte Ami. Les pages du site sont mises à jour en fonction des actualités et des modifications apportées à nos services ou à notre activité. De plus, les ajouts et changements effectués font partie d'une démarche régulière d'amélioration visant **à favoriser un accès rapide à l'information (activités et services offerts)** ainsi qu'un lien direct aux médias sociaux.

Le site internet a enregistré **4 304 visites**, et **11 608 consultations de page** ont été comptabilisées sur la période du 1er juillet 2019 au 30 juin 2020. Il a été remarqué que certaines pages étaient plus visitées que d'autres, notamment la page d'accueil avec les **Actualités**, les rubriques **Intégration** et **Clavardage** et la page **Devenez bénévole ou stagiaire**. Ces chiffres démontrent l'intérêt des internautes pour nos services et activités.

Les Kiosques

Cette année, nous sommes heureux d'avoir relancé les kiosques de recrutement pour aller à la rencontre de nouveaux bénévoles et de participants aux ateliers de conversation et au jumelage linguistique. C'est également l'occasion de promouvoir nos services et de sensibiliser aux enjeux liés à la santé mentale. Un travail formidable a été fait par la responsable des bénévoles, **Stéphanie Montambault**. Lors de la préparation de ces kiosques, et pour bien transmettre les informations, le Centre s'appuie sur l'aide des bénévoles. Pour les kiosques de prévention, nous nous appuyons spécifiquement sur l'aide des bénévoles-écoutants. En effet, ces derniers participent étroitement, avec la responsable des bénévoles, à la recherche de documentation pertinente et d'activités stimulantes. De plus, le jour de l'événement, plusieurs bénévoles sont présents pour animer les activités et pour échanger avec les personnes qui se présentent au kiosque. Durant l'année 2019-2020, nous avons comptabilisé plus de **250 participations** à nos kiosques.

Il est important de noter que les kiosques sont aussi une belle occasion pour le Centre d'informer la population sur nos services et les bénéfices qui en découlent. De plus, cela nous permet de recruter, pour l'année en cours et la suivante, de nouveaux bénévoles, autant en écoute que pour les ateliers de francisation. Pour terminer, la participation au kiosque est une expérience enrichissante et les bénévoles s'impliquent avec enthousiasme.

Voici quelques exemples de kiosques qui ont eu lieu au cours de l'année :

- 10 octobre : Sensibilisation aux maladies mentales
- 24 octobre : Journée de l'écoute au Québec
- 20 novembre : Caravane de la tolérance
- 5 décembre : Harcèlement et intimidation
- 6 février : Prévention du suicide
- 11 mars : Journée de la femme

Plusieurs autres kiosques (publicitaires et de visibilité) ont été réalisés. Sur l'ensemble de ces prestations, **715 documents** ont été distribués (flyer, dépliant du Centre, mini-bottin, etc.).





LE CENTRE COMME MILIEU DE STAGE

Le Centre d'écoute offre aux tuturs 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 s'intégrer à la vie de l'organisme, comme le mentionne ce témoignage.

Madame,

Je tiens sincèrement à vous remercier pour votre accueil chaleureux lors de mon stage d'observation. Merci également à vous et à tous les membres du personnel qui ont mis tout en œuvre pour que mon stage se déroule dans les meilleures conditions possibles. Merci pour votre patience, vos explications détaillées ainsi que votre disponibilité quotidienne.

Durant ces cinq semaines, j'ai eu l'occasion d'être associée à votre travail et d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences. Celles-ci me seront fort précieuses pour la réalisation de mes projets à venir. Ainsi, le temps, l'attention, l'intérêt que vous avez bien voulu me témoigner n'ont pas été perdus. Ils m'ont donné envie de persévérer dans ce métier pour lequel vous m'avez donné le plu grand respect. Je possède désormais une expérience du terrain qui me donne des pistes pour m'améliorer.

Témoignage de Zlatka Merzhanova,
stagiaire en ressources humaines



LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2019-2020

Les bénévoles en écoute active ont eu la possibilité d'approfondir leurs connaissances grâce à la formation continue. Cette année, ils ont pu assister à des ateliers, conférences, 5 à 7... dans lesquels ils sont invités à partager leurs expériences, points de vues et, pourquoi pas, leurs craintes.

De plus, le Centre offre des ateliers et de courtes formations avec des intervenants du milieu. Voici quelques exemples d'activités proposées aux bénévoles durant l'année :

- Conférence sur le Suicide en collaboration avec David Gauthier, intervenant au Centre Le Transit
- Dîner-discussion et partage sur la formation en écoute active
- Table ronde sur les écoutes difficiles
- Dîner-discussion sur les appelants réguliers

La collaboration avec le département de Carriérologie de l'UQÀM se poursuit. Ce partenariat nous a permis de jumeler, cette année, **15 personnes immigrantes aux étudiants du même département** pour que les immigrants soient accompagnés dans leurs démarches de carrière.

Une activité enrichissante a été organisée pour les nouveaux arrivants, mais aussi pour le reste des bénévoles du Centre. Cette année, le Centre d'écoute a collaboré étroitement avec le **Centre d'emploi Rhum**, grâce au partenariat développé par notre employée, **Stéphanie Montambault** et le Président du Rhum, **Pierre-Luc Labbé**. Ce dernier a donné une conférence au Centre d'écoute sur les défis à l'emploi, les exigences, les blocages psychologiques, etc.



Pierre-Luc Labbe, président du Rhum, lors de sa visite au Centre d'écoute en compagnie de Doina Sparionoapte, Stéphanie Montambault et Claire Polet.

Une occasion pour faire des rencontres a été la participation au **cocktail dînatoire de la Fondation du Grand Montréal** le 20 janvier 2020.

La participation au **lancement de la nouvelle plateforme web du CRISE** (Centre de recherche et d'intervention sur le suicide, enjeux éthiques et pratiques de fin de vie), le 3 février 2020, nous a permis de développer un partenariat et de travailler aux côtés de deux chercheurs sur une **nouvelle application pour les cellulaires qui vise à aider les personnes suicidaires**.

La fête de Noël et la remise des diplômes a été organisée le 19 décembre 2019. Notre responsable des communications à ce moment-là, Claire Polet, a beaucoup travaillé pour rendre la soirée intéressante et plaisante, et pour réunir les bénévoles en écoute, les bénévoles responsables des ateliers de conversation et les immigrants participants aux ateliers. Plusieurs activités ont été organisées (concours, énigmes, tirages...) et les membres y ont participé avec plaisir. C'était aussi l'occasion idéale de remettre les diplômes de formation aux futurs bénévoles en écoute (par le formateur René-Pierre Le Scouarnec), de les remercier tous pour leur implication, de reconnaître la valeur de leur travail et, de partager ensemble un moment convivial à l'occasion du repas de Noël.



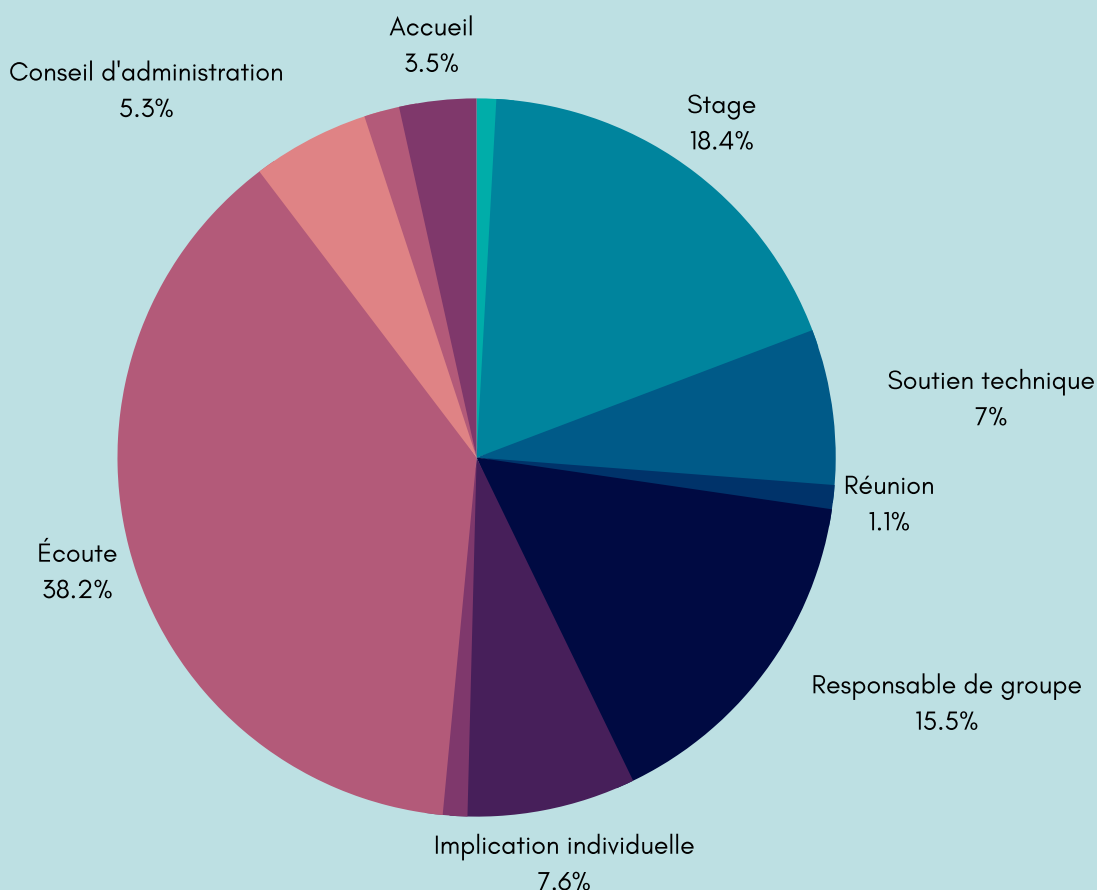
La remise des diplômes de la cohorte 2019-2020.
Bravo à toutes et tous et un grand MERCI pour votre implication!



STATISTIQUES - ANNEXES

- Annexe 1 :

L'annexe 1 représente les **heures de bénévolat** accordées au CERHA par nos bénévoles comptabilisant au total **2458 heures**. La plus grande partie des heures de bénévolat se retrouve en écoute. Les bénévoles écoutants ont offert **935 heures** de disponibilité pour les appelants qui avaient besoin d'une écoute. Les responsables des groupes ont donné **386 heures en francisation**. Le Centre comptabilise également **450 heures de stage** et **129 heures de bénévolat effectuées par les membres du Conseil d'administration** et **171 heures d'implication individuelle** dans divers projets du Centre.

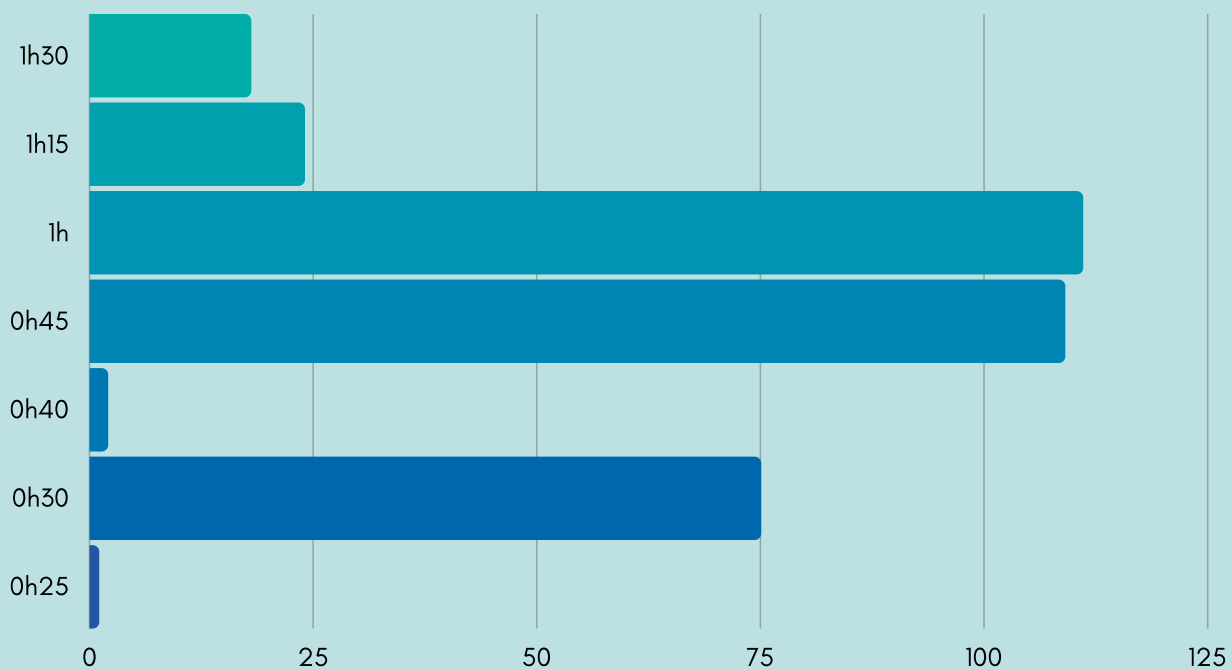


Supervision (21.5), stage (450), soutien technique (171.5), reunion (26.5), responsable de groupe (380.5), implication individuelle (186), formation continue (27), écoute (935.6), conseil d'administration (129.5), co-animation (39) et accueil (85).

STATISTIQUES - ANNEXES

- Annexe 2 :

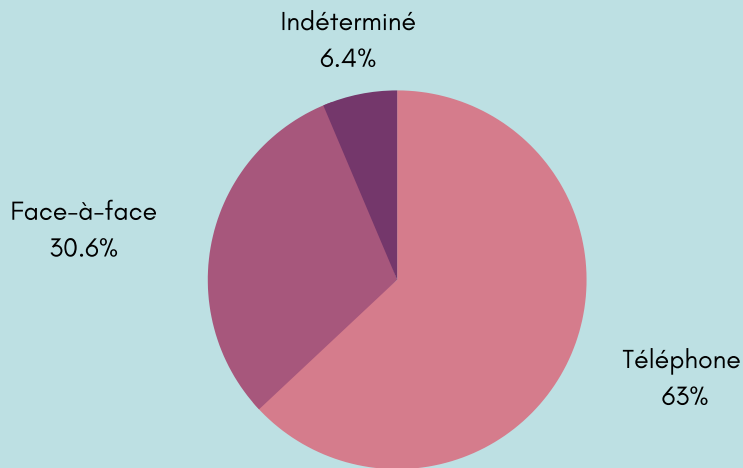
L'annexe 2 représente le nombre d'écoutes et la durée des appels. Sur un total de **392 écoutes**, la durée des écoutes tant face-à-face que téléphoniques, ont une durée d'**une heure et demie** dans 18 cas. Quant aux écoutes d'une heure (111 cas) et de 45 minutes (109 cas), on remarque une différence de 2, soit 111 pour une heure et 109 pour 45 minutes. Les écoutes de 30 minutes sont à 75 et de 15 minutes à 49.



STATISTIQUES - ANNEXES

- Annexe 3 :

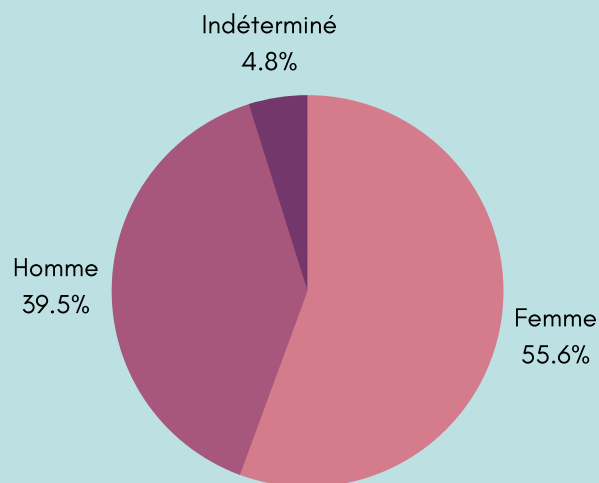
L'annexe 3 représente la proportion d'écoutes téléphoniques avec **30,6%** versus les écoutes face-à-face avec **63,01%**. On constate une **augmentation de 9 % des écoutes face-à-face** par rapport à l'année précédente.



Téléphone (241), face-à-face (120) et indéterminé (25).

- Annexe 4 :

L'annexe 4 représente les proportions homme/femme en écoute. Dans cette annexe, on constate que 55,61% des écoutes ont été faites à des femmes, comparativement à 39,54% pour des hommes. Il y a une augmentation des écoutes parmi les femmes de 5% comparativement à l'année passée.

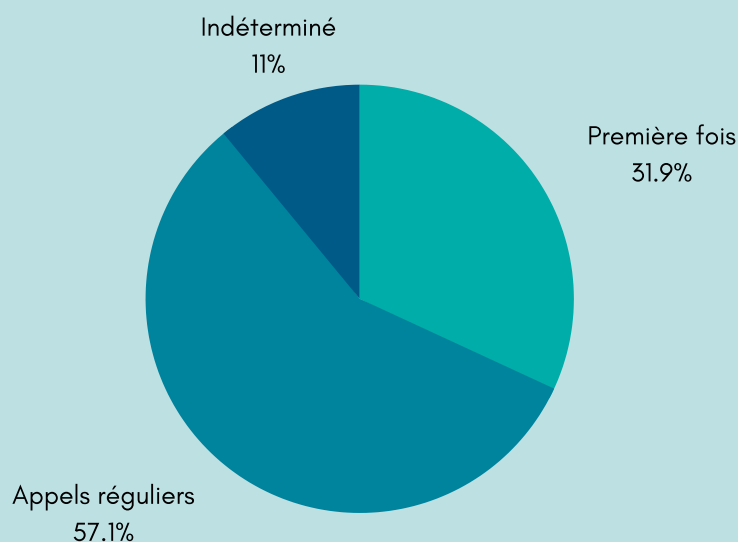


Femme (218), homme (155) et indéterminé (19).

STATISTIQUES - ANNEXES

- Annexe 5 :

L'annexe 5 représente les écoutes faites aux appelants réguliers versus à ceux qui appellent pour la première fois. Les appelants réguliers représentent **57,14%** et sont plus nombreux que ceux qui font appel à nos services pour la première fois avec **31,89%**.



Appelants réguliers (224), première fois (125) et indéterminé (45).

STATISTIQUES - ANNEXES

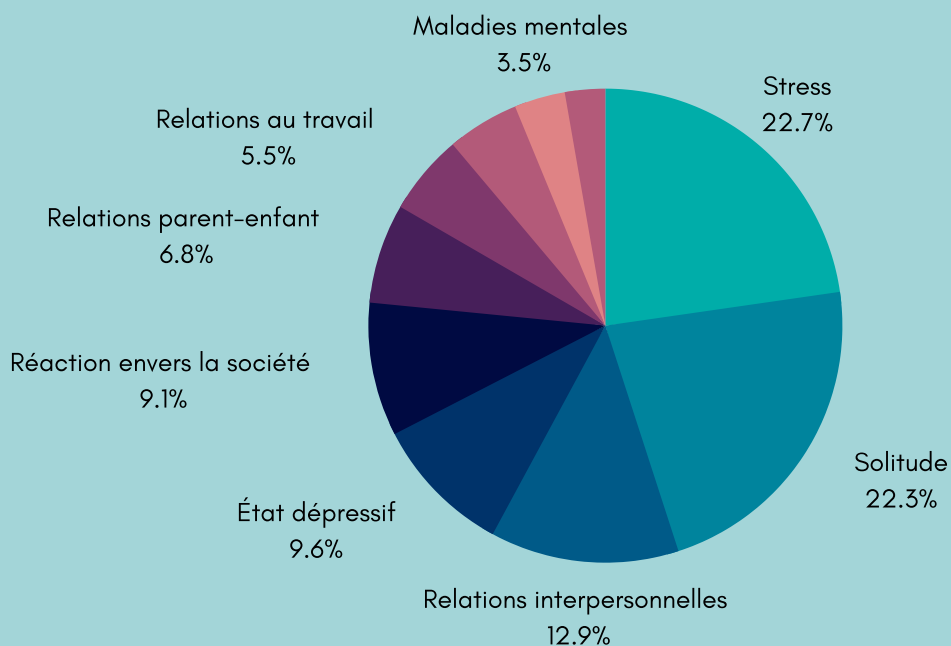
- Annexe 6 :

L'annexe 6 comprend le tableau utilisé pour identifier les difficultés abordées en écoute sur une échelle créée au Centre qui montre les problématiques les plus souvent rencontrées en écoute.

Voici 10 problématiques les plus souvent abordées en écoute cette année en ordre décroissant :

- le stress, l'anxiété et l'anxiété - mentionné par 157 personnes
- la solitude et l'isolement - mentionné par 154 personnes
- les relations interpersonnelles - mentionné par 89 personnes
- l'état dépressif - mentionné par 66 personnes
- les réactions avec la société - mentionné par 63 personnes
- les relations parent-enfant - mentionné par 47 personnes
- les relations au travail - mentionné par 38 personnes
- les difficultés financières - mentionné par 34 personnes
- les maladies mentales - mentionné par 24 personnes
- le manque de confiance - mentionné par 19 personnes

Certaines personnes mentionnent plusieurs difficultés à la fois. Avoir ce type de statistiques nous permet de mieux cerner les besoins des usagers et d'adapter les contenus des formations (générale et continue) destinées aux bénévoles.





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 :

- ACETDO - 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
- CENTRE YVES-TÉRIAULT - Centre d'éducation aux adultes
- 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 socioéconomique. 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.



NOS PARTENAIRES

- 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
- RACOR - Regroupement des organismes alternatifs en santé mentale de Montréal : Rencontres régulières, rapprochement des organismes œuvrant en santé mentale à Montréal et actions concertées en aide aux organismes.
- 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.
- SVE UQÀM - 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.
- 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 et communautaire.

DONATEURS ET REMERCIEMENTS

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

Dans nos démarches, nous avons sollicité plusieurs fondations, députés, associations, la Ville de Montréal et des communautés religieuses.

À cet effet, nous aimerions sincèrement remercier nos donateurs qui sont sensibles à notre mission et au travail que nous accomplissons :

- **les Frères de Saint-Gabriel**
- **la Fondation J.A. De Sève**
- **les Fonds Marie-François**
- **la Fondation Jeanne-Esther**
- **le Fonds d'aide F.É.C (Frères des Écoles Chrétiennes)**
- **les Moniales Carmélites de Montréal**
- **les Œuvres Régis-Vernet**
- **les Missions Étrangères**

Également, un grand **MERCI aux députés** qui se sont impliqués pour assurer notre pérennité: **Ian Lafrenière, Jennifer Maccarone, Hélène David et Manon Massé.**

Nous tenons à souligner **l'implication généreuse du Conseil d'administration** durant toute l'année. Merci de nous avoir accompagnés et soutenus!

Également, nous aimerions aussi dire **MERCI à tous nos bénévoles**, sans lesquels nous n'aurions pas pu réussir à franchir cette période. Ils nous ont accordé leur aide et leur soutien et ont su nous prêter main forte lorsque nous en avons 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.

Merci à nos donateurs et nos partenaires!





Centre d'écoute et de référence

H a l t e A m i

Suivez-nous!



Site internet : <http://ecoute.uqam.ca/>



Facebook : <https://www.facebook.com/centre.ecoute/>



Instagram : https://www.instagram.com/uqam_ecoute/



Twitter : <https://twitter.com/CentrEcouteUQAM>



**1265 rue Berri, suite 502, 5ème étage,
Montréal, Québec, H2L 4X4
(438) 796-8701**