

RAPPORT ANNUEL 2020-2021



SOMMAIRE

MOT DE LA PRÉSIDENTE	5
PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	6
Historique	6
Statut légal	7
Mission	7
Objectifs et valeurs	7
Distinctions	8
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	9
Conseil d'administration	9
L'équipe de travail	10
Les bénévoles	12
La motivation des bénévoles	15
PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE 2020-2021	16
L'ACCUEIL	16
LE SERVICE D'ÉCOUTE ET DE RÉFÉRENCE	16
L'écoute active	17
Nos écoutants	17
La formation	19
La co-animation	20
La supervision	20
Le référencement	21
LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE AUX IMMIGRANTS ET AUX NOUVEAUX ARRIVANTS	21
Les ateliers de francisation	22
La plateforme Discord	24
Le Guide de l'animation	25
Le jumelage linguistique et culturel	26
L'aide technique	27
L'assermentation	27
L'accompagnement et le soutien à la gestion de la vie quotidienne	27
Le soutien psychologique	27

SOMMAIRE

LE SERVICE DES COMMUNICATIONS	28
Édition et diffusion de nouveaux outils	28
Bulletin d'informations : CERHA Hebdo	29
Publicité	30
Nos réseaux sociaux	31
Facebook : @centre.ecoute	31
Instagram : uqam_ecoute	32
Twitter : @CentrEcouteUQAM	32
LinkedIn	33
Site Internet : ecoute.uqam.ca	34
Les kiosques	34
LE CENTRE COMME MILIEU DE STAGE	35
LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021	35
Formations, semaines préventives ou de sensibilisation et autres partages de connaissances (en ligne)	35
Cinéma, culture et santé mentale	38
Événements et activités	39
STATISTIQUES - ANNEXES	43
Annexe 1	43
Annexe 2	44
Annexe 3	45
Annexe 4	46
Annexe 5	47
Annexe 6	48
Annexe 7	49
Annexe 8	50
NOS PARTENAIRES	51
DONATEURS ET REMERCIEMENTS	52



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à toutes et à tous,

L'année 2020-2021 a été très particulière en raison de la pandémie.

Cette situation exceptionnelle a généré beaucoup de changements au sein du Centre d'écoute et de référence Halte Ami, notamment dans nos méthodes de travail, dans les façons d'intervenir et d'agir.

Vu les circonstances spéciales, le Centre travaille sur des projets et défis innovants car survivre dans ce contexte n'est pas une tâche facile.

Un point demeure identique, sinon encore plus pertinent en cette période trouble, il s'agit des besoins des gens et de la pertinence de notre mission. Dans la dernière année, nous avons vu les demandes d'écoute et d'intégration augmenter ce qui a mené à repenser l'espace dans lequel nous offrons nos services et les ressources humaines nécessaires pour répondre à ces besoins.

À cet effet, le CERHA rouvrira ses portes en septembre 2021 dans un local plus grand et mieux agencé pour réaliser des écoutes face-à-face et des ateliers de francisation qui respectent les règles de distanciation physique, mais également, qui permettra à davantage de personnes de bénéficier de nos services.

Ceci dit, je tiens à remercier les nombreux donateurs qui ont répondu à notre campagne de financement et qui ont contribué généreusement au maintien de nos services. C'est grâce à tous vos dons que le Centre d'écoute et de référence Halte Ami peut poursuivre sa mission et maintenir ses activités.

J'aimerais aussi remercier l'équipe de travail au complet, les membres du Conseil d'administration et tous les bénévoles pour leur adaptation à notre nouveau mode de travail dans ce contexte particulier, mais surtout pour leur dévouement envers le Centre.

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente ce rapport d'activité qui fait état d'une part de l'importance des services que nous offrons, et d'autre part, surtout, de notre capacité à nous adapter quoi qu'il arrive afin de continuer à servir la population du Grand Montréal et de ses environs.

À TOUTES ET À TOUS, UN GRAND MERCI,

MAUDE ARCHAMBAULT

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 (UQÀM) 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.

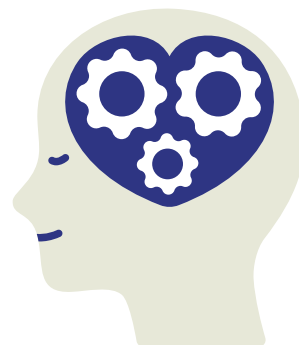
L'objectif du Centre d'écoute était d'offrir un lieu où les étudiants pouvaient venir parler de leurs difficultés personnelles et essayer de trouver des pistes de solution.

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



PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Chacun de ces thèmes a fait l'objet d'une semaine de prévention, avec l'organisation de kiosques, conférences et participation de partenaires issus de la communauté. En août 1999, à la demande de l'École de langues de l'UQÀM, le Centre d'écoute a développé un nouveau projet visant à aider des étudiants immigrants qui apprennaient 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 lui octroie un don.

Mission

Par une approche humaniste, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami développe chez les personnes et principalement chez les jeunes adultes, les ressources dynamiques leur permettant de faire face à leurs difficultés et de s'adapter aux changements de leur environnement social. Le Centre offre un service d'écoute et de référence ainsi que des activités de prévention psychosociale et d'intégration aux nouveaux arrivants.

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,
- organiser des ateliers de francisation, du jumelage linguistique,
- offrir de l'accompagnement aux immigrants, etc.

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

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

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

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

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



Distinctions

2020 : Mention d'engagement bénévole 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 Monsieur 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 Monsieur 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 2020-2021, a été géré par un Conseil d'administration (CA) constitué de membres bénévoles provenant de différents milieux. Depuis le 18 septembre 2020, date de la dernière Assemblée générale annuelle, et le 30 juin 2021, le Conseil d'administration s'est réuni à 9 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. La pandémie a fait en sorte que le Conseil a dû travailler, modifier ses façons de faire et s'adapter aux fluctuations dans l'équipe de travail. Toutes les réunions du CA de cette année ont eu lieu à distance, via ZOOM.

Malgré les conditions existantes, 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!

Maude Archambault, Présidente (Étudiante au doctorat en psychologie à l'UQÀM, bénévole depuis 2017, membre du CA depuis septembre 2019 et Présidente du CA depuis le 4 mai 2021) ;

Ludovic Ziame, Vice-Président (Maîtrise en Travail social, bénévole depuis 2012, membre du CA depuis septembre 2019 et Vice-président depuis le 4 mai 2021) ;

Éric Hanigan, Secrétaire (Baccalauréat en Psychologie, étudiant au doctorat en psychologie, membre du CA depuis septembre 2020) ;

Giliane Buteau, Trésorière (Baccalauréat en Commerce et en Gestion, Conseillère au Centre d'Entrepreneuriat ESG UQAM, bénévole au Centre, trésorière entre 2014-2018 et trésorière depuis mai 2021) ;

Sarah Messier-Robitaille, Administratrice (Étudiante en psychologie à l'UQÀM, bénévole au centre depuis septembre 2019) ;

Doina Sparionoapte, Administratrice, Coordinatrice du CERHA (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 entre février et décembre 2020 (Étudiante au doctorat en psychologie à l'UQÀM, baccalauréat avec distinction en Études Cinématographiques- Arts et Lettres de L'Université Concordia - 2014) ;

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Marcel Filion, Trésorier, membre du CA entre septembre 2019 et mai 2021 (Retraité, ancien Courtier d'assurance, bénévole au Centre depuis 2012) ;

Christine Thériault, Administratrice (Comptable pour la Chapelle Notre-Dame-de-Lourde, a siégé au CA entre septembre 2018 et juin 2021) ;

Francine Poitras, Présidente, membre du CA entre septembre 2020 et mai 2021 (Retraîtée, Ex-Directrice du Centre de femmes l'Essentielle).



L'équipe de travail

L'année 2020-2021 fut une année hors du commun pour chacun d'entre nous. Comme la plupart des services de santé, nous avons dû gérer à la fois le bon fonctionnement d'un centre d'appels dont le mandat est la prévention en santé mentale par l'écoute active de la détresse, maintenir et développer un service à l'immigration incluant le jumelage et des ateliers de francisation, accueillir une équipe de bénévoles et les encadrer, maintenir le service dans l'incertitude généralisée des menaces du Covid-19, et garantir la sécurité sanitaire du présentiel. Il est notable qu'un effort collectif de solidarité (similairement hors du commun) entre nos différents services a été observé, ressenti et fut essentiel au fonctionnement du centre pendant la pandémie. L'équipe de travail a été toute l'année en alerte maximale en raison de la pandémie et a fait preuve de beaucoup d'engagement, d'initiatives et de persévérance. Pour mieux s'organiser, gérer les activités et solutionner les problématiques quotidiennes, l'équipe de travail s'est réunie chaque semaine pour faire un bilan hebdomadaire et planifier les activités et les urgences de la semaine en cours. À chaque réunion, un compte-rendu a été réalisé. Il était rédigé, à tour de rôle, par une employée.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

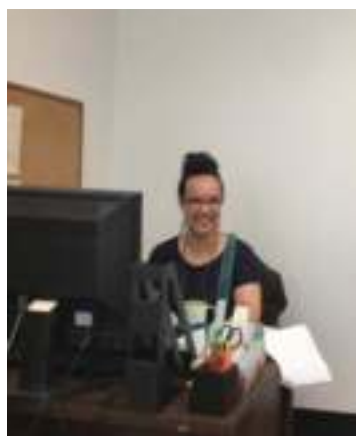
Doina Sparionoapte - Coordinatrice générale

Charlotte Cochet - Responsable des communications

Marie Munn Rico - Responsable du Service d'Écoute et de référence et responsable des bénévoles

Aurélie Legoupil - Responsable du Service d'Accueil et d'aide aux immigrants et aux nouveaux arrivants

Stéphanie Montambault - Responsable du Service d'Écoute et de référence et responsable des bénévoles jusqu'en décembre 2020



STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

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.

Afin de maintenir la cohésion entre nos bénévoles en cette année particulière où la distanciation sociale fut généralisée à l'ensemble de la population (le Centre n'y faisant pas exception), nous avons créé dans notre hebdomadaire, le *CERHA Hebdo*, la chronique *Tranches de Bénévoles*. À travers ce nouvel espace de partage, les liens et les rencontres entre les différents services de notre organisme ont pu se développer en toute sécurité sanitaire.

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

« J'ai débuté mon parcours en tant que bénévole durant ma troisième année de baccalauréat. J'étais encore complètement perdue dans le dédale de la psychologie et je ne savais pas encore tout à fait où je me dirigeais. Quelle chance d'être tombée sur le Centre! On y rencontre des gens merveilleux, aux parcours divers et aux expériences hors du commun. En s'impliquant chez Halte Ami, non seulement il est possible de faire nos premiers pas dans le domaine de la relation d'aide, mais nous pouvons aussi partager des moments agréables avec des gens touchants. Merci à tous les utilisateurs et membres du Centre d'éclairer ma route un peu plus chaque jour, et ce depuis deux ans! »

Sarah (superviseure et bénévole en écoute active)

« Il y a 24 ans, je terminais mon secondaire. Il y a 17 ans, je vivais en Finlande. Il y a 15 ans, j'ai fait un stage à Montréal qui a débouché sur une première job en design d'expérience utilisateur. Il y a 6 ans, j'avais un salaire dans les 6 chiffres. Il y a 3 ans, j'ai fait un virage à 180 degrés et j'ai commencé mon bac en psycho. Il y a 1 an, le monde entier s'est mis sur pause. Je profite de cette tribune pour vous dire à quel point vous avez été un soutien moral pour moi dans cette période chaotique et incertaine. J'adore nos discussions. Vous êtes introspectif·ve·s, passionné·e·s, déterminé·e·s, et ma foi très inspirant·e·s. C'est en partie grâce à vous que je me rappelle quand je me suis sentie perdue que c'est le chemin qui compte, pas la destination. Carpe diem les ami·e·s »

Marion (bénévole en écoute active)

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

« Pourquoi faire du bénévolat? Ma mère m'a toujours dit "why not" mais moi je vous dis que faire du bénévolat c'est bien plus que ça. Faire du bénévolat c'est voir l'impact sur le moral des gens, c'est faire une différence dans la vie de tous les jours, c'est partager et apprendre. Faire du bénévolat c'est sourire sans cesse pendant mes 2 heures d'aide que j'offre, c'est découvrir, c'est s'amuser, mais c'est surtout échanger. Cela faisait quelque temps que je n'avais pas fait de bénévolat, pendant mon époque d'école internationale au secondaire j'étais bénévole professionnelle, mais cette année remplie de revirements et de changements, je me suis dit comme ma mère "why not". Sur le coup de la spontanéité, je crois avoir trouvé ma place pour quelques bonnes années. Il y avait en dedans de moi ce besoin que j'avais éteint, mais qui pétillait à mille à l'heure depuis quelques semaines. Si quelqu'un veut mon avis sur les séances de francisation que j'offre, c'est probablement 70% du « jasage » en français, mais 30% de rires! Mais bien sûr, on rit en français, ne vous inquiétez pas. »

Laura (bénévole animatrice d'ateliers de francisation)

« Je commence ma troisième année au BAC de psycho et j'aime beaucoup mes études! Faire du bénévolat dans ce Centre d'écoute est aussi une expérience très enrichissante pour moi. Or, malheureusement, je ne sais pas encore où la vie me mènera après mon BAC et ceci me tracasse assez régulièrement. Je ne sais pas si je choisirais de faire un doctorat, d'entrer sur le marché du travail ou de poursuivre mes études dans un autre domaine. J'ai décidé de faire une thèse d'honneur pour me donner un avant-goût du doctorat en psycho et ainsi faciliter la prise de décision. Et je viens d'être prise! Je suis bien contente d'avoir un chemin à suivre pour l'instant, on verra pour la suite! Une chose que j'ai apprise au centre d'écoute et que j'essaie d'intérioriser, c'est qu'il faut apprendre à tolérer l'incertitude. Que ce soit par rapport à une écoute difficile ou à sa vie, c'est plus utile de s'habituer à nager dans l'ambiguïté plutôt que de tenter de l'écraser continuellement, car, en vérité, on ne peut pas tout contrôler! »

Arielle (bénévole en écoute active)

« J'ai toujours recherché la diversité, que ça soit en étant débutante dans un bal, jurée au palais de justice ou garde de sécurité dans une opération militaire en Afrique. Je me disais que m'arrêter pour penser à ce qui se passe à l'intérieur de moi n'était qu'une perte de temps, que j'allais trop bien pour ruiner ça avec ce genre de réflexions ou que de réfléchir à ses sentiments et ses émotions appartenait aux personnes qui font face à des problèmes. Être bénévole au Centre m'a fait prendre du recul et réfléchir sur mes expériences présentes et passées. Mes collègues, et même nos appelants, m'ont fait réaliser que l'introspection est une excellente façon d'être la meilleure version de soi-même et une personne plus heureuse en général. »

Ana (bénévole en écoute active et participante au jumelage linguistique)

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

« Je suis passée du primaire au secondaire, puis du cégep à l'université sans jamais m'arrêter un instant. Prendre mon souffle, regarder autour et voir au-delà du chemin que je m'étais tracé. Je faisais un marathon contre moi-même, comme s'il y avait une urgence d'obtenir un diplôme avant mes 25 ans. La pandémie m'a forcée à rester sur le banc de touche et prendre conscience de ce que je vivais. Je réalise mon rêve d'être étudiante en psychologie, pourtant je n'en suis pas heureuse. Pourquoi? La pression et l'anxiété que je m'impose par rapport au doctorat. Je suis soulagée d'avoir trouvé l'option d'une maîtrise en sexologie. Une fois complétée, elle donne le titre de sexologue et celui de psychothérapeute, ce qui me permettra de faire ce qui me passionne sans avoir l'angoisse d'être acceptée au doctorat pour pouvoir exercer. Au Centre, je me suis tout de suite sentie bien, comme à ma place. Les personnes que j'y ai rencontrées sont toutes si bienveillantes, gentilles et attachantes. Faire de l'écoute et être en contact avec l'équipe ainsi que les autres bénévoles du Centre m'aident à cheminer tant comme personne que comme future intervenante. Sur ce, à bientôt j'espère :) »

Fanny (bénévole en écoute active)

« Lors de la dernière année, je me suis souvent retrouvé à être écœuré du confinement et peu motivé à continuer mes études en psychologie. Le Centre est rapidement devenu mon « antidote » à ces difficultés. En effet, parler à des personnes aussi gentilles et brillantes que vous m'a fait le plus grand bien, et les discussions passionnées sur la psycho que j'ai eues avec plusieurs d'entre vous m'ont aidé à garder le cap, à me souvenir que malgré qu'étudier soit pas mal difficile ces temps-ci, je suis bel et bien à ma place au bac. Merci tout le monde! »

Jacob (bénévole en écoute active)

« En arrivant au Centre Halte-Ami, j'ai rapidement sondé la cohorte de nouveaux bénévoles pour réaliser que, comme moi, plusieurs se demandaient s'ils avaient leur place dans la relation d'aide. Après tout, le baccalauréat en psychologie n'offre pour ainsi dire pas d'expérience pratique. J'ose croire que l'écoute est une porte d'entrée dans l'univers de la santé mentale, accessible mais non sans complexité, qui incite à l'humilité. Même à travers de courtes tranches de vie éparses et anonymes, je chéris plus que jamais les liens entre les gens. Je ne sais toujours pas si la relation d'aide a une place pour moi, mais dans mon cœur, j'en ai une pour elle! »

Augustin (bénévole en écoute active)

« Cette année, pour la première fois de ma vie, je ne suis pas allée à l'école. Je me suis choisie, et j'ai refusé d'adhérer à ce que la société a tenté de m'imposer, soit le fait d'oublier mon humanité derrière un écran. La vie est trop courte pour se perdre soi-même. Plutôt, je suis devenue intervenante dans un Centre d'hébergement pour

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

femmes en situation d'itinérance, et me suis investie à différents endroits, dans le concret et le moment présent. Ainsi, je me suis reconnectée à mon humanité, et ai repris conscience de l'importance d'être bien entourée, et de se sentir stimulée adéquatement. À mon sens, un chez soi, c'est là ou ce ne l'est pas. Et ce sont les gens qui font le chez soi. Cette année au Centre, je me suis sentie sincèrement chez moi. Auprès de vous, je peux être moi-même, et me sentir vivre. Et je trouve ça beau. Je vous aime! »

Sophie (bénévole en écoute active)

C'est avec beaucoup de gratitude et un profond plaisir que nous réitérons nos remerciements à tous nos bénévoles. Un grand MERCI pour votre grande générosité!



La motivation des bénévoles

Les motifs de bénévolat varient d'une personne à l'autre, mais 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 du dépôt de demande de bourses, pour l'intégration d'un nouveau programme d'études ou encore lors d'une recherche de stage ou d'emploi. Par ailleurs, nous 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.

Teinté par la pandémie, le bénévolat au Centre s'est illustré à travers une déclinaison singulière des motivations de nos participants. Nombre d'entre eux ont en effet perçu cette crise mondiale comme une opportunité d'investissement personnel et social, une occasion de poser sa brique en fournissant un effort collectif à la population montréalaise aux prises avec cet événement exceptionnel.

Cette année, les liaisons et le soutien social créés au Centre, bien que restreints, ont été nécessaires au bon fonctionnement psychique et physique de nos bénévoles, qui en ressortent plus confiants dans leur capacité à répondre à l'augmentation de la détresse dans la population. La distanciation sociale nous a obligés à limiter la présence de nos bénévoles au Centre, soit deux bénévoles en écoute par plage horaire. C'est à travers cette expérience de distanciation que nous avons réalisé que l'aspect social du Centre était fondamental, mais surtout, que l'altruisme, le goût de l'autre et la solidarité, dans une période ayant exacerbé la solitude et l'anxiété de l'inconnu, ressortent comme principales motivations à faire de l'écoute.

PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

Les activités et services du Centre d'écoute et de référence Halte Ami 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 2020-2021, 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. 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 au Centre et être écoutée. Le service d'écoute est offert aux personnes vivant des situations de crise, de difficultés sur le 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 nos usagers des services optimisés.

PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

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 mise en évidence 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 bénévole-écouter 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. La dernière étape est une entrevue personnalisée d'une heure entre le nouvel écoutant et la personne responsable de la coordination des bénévoles. Ce processus nous permet de sélectionner les candidats les plus motivés, les plus pertinents pour l'écoute et empathiques aux besoins de notre clientèle.

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

PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

Nos bénévoles en action :



PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

La formation

Suite au processus de recrutement des bénévoles qui a débuté en mars 2020, 27 candidats furent sélectionnés pour suivre la formation du Centre en écoute active et gestion de crise.

En automne, suite à 3 désistements liés à la pandémie, **24 participants** ont débuté formellement leur formation. Cette dernière a eu lieu les fins de semaine du :

- 12-13 septembre
- 18-19 septembre
- 26-27 septembre

La formation en relation d'aide a été donnée par **René-Pierre Le Scouarnec**, psychologue clinicien et chargé de cours à l'UQÀM (partenariat depuis plusieurs années). 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.

Enfin, nous sommes heureux d'annoncer que même en contexte de pandémie de la Covid-19, le Centre a recruté les nouveaux bénévoles qui ont fait la formation à l'automne 2020 pour pouvoir accomplir le mandat d'écoute active du Centre.

La nouvelle cohorte, malgré les restrictions sanitaires et l'adaptation de la formation aux différentes mesures, a pu débuter les écoutes le 29 septembre 2020. Le Centre s'est également organisé pour que les services puissent être maintenus en période pandémique en toute sécurité sanitaire, et ce, tout au long de l'année.

Le processus de sélection des bénévoles en écoute de l'année 2020-2021 (débuté en mars et terminé en juin 2021) s'est effectué méticuleusement, en ligne et par Zoom, tout en respectant les normes sanitaires similaires à l'année précédente. Les entretiens en présentiel n'ont donc pas eu lieu et ont été remplacés par des mises en situation adaptées à l'expérience des appels reçus au Centre.



PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

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. 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'écouter 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'écouter 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'écouter, **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.

Cette année, les superviseur(e)s ont relevé haut la main les défis de la pandémie en offrant leur présence aux bénévoles sous toutes les formes possibles (Zoom, téléphone, présentiel, etc.) et afin d'assurer le soutien et l'encadrement nécessaire à la nouvelle cohorte, témoin direct de la détresse grandissante au sein de la population.

Les superviseurs et la responsable des bénévoles ont eu une réunion *Bilan de fin d'année* début juin pour revenir sur les points abordés de façon régulière avec les bénévoles, les problématiques rencontrées et les améliorations ou adaptations à apporter pour les années ultérieures, ce qui nous a amenés à remettre à jour le cadre de nos supervisions et de prévoir des réunions mensuelles pour la session prochaine.



PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

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**. 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. Afin de faciliter les recherches et l'accompagnement des bénévoles durant leurs écoutes, deux bottins de ressources complètement révisés, avec plus de **234 références et 30 catégories**, sont maintenant disponibles dans chacun des cubicules d'écoute.

Ils permettent une recherche efficace et simplifiée pour maintenir simultanément le lien avec nos usagers au bout du fil. Tout au long de l'année, la nouvelle cohorte d'écouterants s'est exercée à faire de ce bottin un outil essentiel à la référence.

De plus, trois présentoirs avec plusieurs ressources sont disponibles en tout temps pour les personnes se présentant au Centre.



LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE AUX IMMIGRANTS ET AUX NOUVEAUX ARRIVANTS



Le service d'Accueil et d'aide à l'intégration des personnes immigrantes est un service essentiel qui permet de répondre aux besoins des personnes issues de l'immigration : un besoin d'échange, un besoin d'intégration mais aussi d'écoute et de soutien. En ces temps de pandémie, l'intégration à la société québécoise est un enjeu encore plus problématique. En effet, les immigrants font face, de par la différence de langue, à un isolement accru qui n'a fait que s'empirer avec le confinement. Le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a maintenu sa présence auprès de sa clientèle immigrante afin de pouvoir répondre à cette problématique.

PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

Si les ateliers virtuels peuvent être perçus comme une contrainte, nous avons su en retirer des avantages. Pour certaines personnes, il s'agit même d'un critère de participation aux ateliers. La virtualité des rencontres permet de résoudre les problèmes de distance ou des horaires.

Le but, sur le long terme et une fois que la présence d'autrui ne représentera plus un « danger », est de garder ces deux options. Les animateurs choisiront, au moment de la répartition des groupes, s'ils souhaitent réaliser les ateliers en présentiel ou en virtuel.

21 groupes de francisation ont été créés avec la participation de **72 personnes** en 2020-2021.

C'est l'occasion de remercier chaleureusement nos animatrices et animateurs bénévoles qui ont offert 521 heures d'ateliers cette année.



De gauche à droite et de haut en bas : Bouchera Belhadj, Monique Poitras, Gérard Chagnon, Negla Lascaze, Laura Mercier et Bruno Piccolo.

Merci à Gérard Chagnon, Monique Poitras, Bouchera Belhadj, Salma Habibou Miouende, Michèle Lessard, Pascale Legoupil, Negla Lascaze, Laura Mercier, Bruno Piccolo et Sarah Plourde. Ils nous ont permis d'être présent pour tous nos participants et nous ont apporté un grand soutien.

PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

La plateforme Discord

Depuis mars 2021, le Centre a mis en place une **nouvelle plateforme virtuelle** pour le service d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes : Discord.

L'utilisation de Zoom présente plusieurs inconvénients pour nos ateliers :

- le service devient payant au-delà de deux personnes et après 35 minutes de conversation ;
- la nécessité de devoir créer un lien Zoom avant chaque réunion représente une contrainte.



C'est pourquoi nous avons donc décidé de nous tourner vers Discord. Il s'agit d'un logiciel qui est entièrement gratuit, sans limite de personnes. Un autre avantage est qu'il peut être personnalisé en fonction de nos besoins.

Ainsi, nous avons créé un groupe ou serveur du Centre permettant aux animateurs et aux participants de pouvoir se rejoindre pour des ateliers virtuels. Il suffit pour chacun de se connecter sur la plateforme et de rejoindre « le salon » correspondant.

Chaque animateur a son propre espace réservé où il peut échanger avec ses participants :

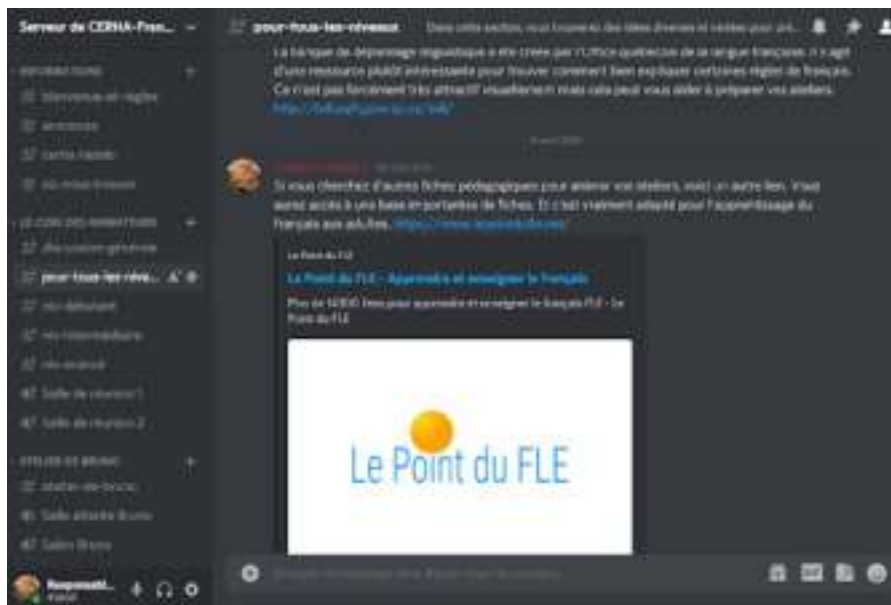
- #atelier [nom de l'animateur] : il s'agit d'un endroit où l'animateur nommé peut échanger des liens, des fichiers, et avoir une discussion écrite avec ses participants
- Salle attente [nom de l'animateur] : lorsqu'il se connecte, le participant s'installe dans cette salle d'attente virtuelle en attendant que son animateur vienne le mettre dans la salle d'atelier virtuelle. Cela permet à l'animateur de contrôler qui participera à son atelier afin d'éviter des erreurs de salle ou bien que n'importe qui puisse se connecter sans autorisation.



PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

- Salon de [nom de l'animateur] : ici, l'animateur ajoute chacun de ses participants depuis la salle d'attente. Il s'agit d'un espace privé vocal, avec possibilité de partage de caméra ou d'écran. Il n'y a aucune restriction de temps ou de nombre de participants.

Nous avons également aménagé sur la plateforme un espace privé réservé aux animateurs et à la personne responsable du service dans lequel ils peuvent faire leurs réunions, échanger des idées, partager des liens pour leurs ateliers. Le but est aussi, grâce à Discord et à ce serveur privé, de créer un réseau d'animation pour que les liens entre le Centre et les bénévoles soient maintenus et renforcés malgré la distance.



Pour rejoindre le groupe CERHA Francisation, il suffit de créer son profil Discord et de faire une demande d'ajout d'ami auprès du profil Discord : Responsable Immigration#2659.

Guide de l'animation

Le Centre mettra à disposition dès septembre 2021 un Guide de l'animation afin d'apporter une aide aux animateurs pour animer leurs ateliers. Le Guide est le fruit de plusieurs mois de travail et regroupe les idées des animateurs et des responsables du service Immigration. Nullement obligatoire, il est là pour donner de l'inspiration dans la préparation des ateliers pour ceux et celles qui en manqueraient.

On y trouve des idées d'activités et des liens vers des fiches pédagogiques adaptées à l'apprentissage du français aux adultes. Il sera mis à disposition en ligne sur Discord ou en version papier au Centre.

PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

Le jumelage linguistique et culturel

Le jumelage linguistique et culturel permet de mettre en contact deux personnes qui souhaitent pouvoir apprendre ou perfectionner une langue. Généralement, les rencontres ont pour but d'échanger en français et dans une autre langue. Cependant, il arrive que nous puissions faire aussi des jumelages « anglais - langue autre que français ».

Les rencontres sont laissées à la libre organisation des participants. Néanmoins, en moyenne, les duos se retrouvent une fois par semaine à raison d'une heure ou deux via Zoom ou par téléphone. Nous faisons un suivi régulier afin de s'assurer que les jumelages se passent bien et voici ce que les participants témoignent :

« C'est une expérience très intéressante et enrichissante, étant donné que nous avons des intérêts communs et, en conséquence, nous avons beaucoup de sujets pour avoir de bonnes conversations. » **Emma**

« Le jumelage se passe très bien. On arrive à se parler pendant la semaine, 45 minutes ou plus par moment. Un très bon échange de vocabulaire, j'arrive à apprendre la prononciation des mots dans la langue espagnole. En plus de ça, ma jumelle est une femme gentille et agréable. De ma part c'est parfait. » **Lamia**

« Tout se passe bien, nous arrivons à nous parler via Google Meet à une fréquence qui nous convient toutes les deux, à peu près chaque semaine. C'est agréable de discuter de sujets qui nous concernent toutes les deux et on apprend un peu de la politique, de l'organisation, de la santé par exemple. Nous avons établi que nous faisons d'abord un 30 minutes en français puis passons à l'anglais. Un beau jumelage pour ma part! » **Gabrielle**

« De manière générale, on se voit via Zoom tous les mercredis soir (avec certaines exceptions lorsqu'il y a conflit d'horaire). [...] tout va très bien et je suis très satisfaite du service. Merci! » **Sara**



29 duos ont été créés durant l'année 2020-2021, soit **58 participants** au jumelage.

En tout, jumelages et ateliers de conversation compris, il y a eu **159 nouvelles inscriptions** pour la période 2020-2021.

PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE EN 2020-2021

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.

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. Cette année encore, ce service fut reconduit, avec cette fois-ci une seconde personne ayant le rôle de commissaire à l'assermentation.

L'accompagnement et le 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. Cette année, nous avons surtout offert un accompagnement personnalisé aux participants concernant la recherche d'emploi. Plusieurs rencontres individuelles ont été faites pour aider à la révision de CV, à la préparation d'entretiens d'embauche ou encore dans la recherche de ressources spécialisées en employabilité.

Le soutien psychologique

Les personnes immigrantes doivent faire face à un stress important dû à leur statut d'immigrant. Elles sont ainsi confrontées à plusieurs problématiques : l'isolement, l'éloignement avec la famille, le processus lourd d'immigration, la recherche d'emploi, la réorientation professionnelle, et bien sûr, la barrière de la langue. La période de confinement a été particulièrement difficile à vivre pour les immigrants qui se sont retrouvés isolés dans une société qu'ils connaissent mal voire pas du tout. Le Centre leur permet de bénéficier d'une aide et d'un soutien moral, afin qu'ils se sentent moins seuls.



LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

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 communications. 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 et de référence Halte Ami à la fois en interne et à l'externe. Enfin, il apporte des conseils en communication aux autres services sur des problématiques ponctuelles.

2020-2021, une année très particulière pour les communications :

Le contexte pandémique a contraint le service des communications à modifier ses pratiques de communication lors de la réouverture du Centre en août 2020. En effet, la fermeture des universités et l'interdiction des rassemblements n'ont pas permis de mener à bien certaines de nos actions habituelles telles que la tenue de kiosques à l'UQÀM et les visites en classe. Nous avons donc poursuivi le développement de la visibilité du Centre d'écoute et de référence Halte Ami en renforçant notre présence numérique et en investissant dans la publicité imprimée. En interne, malgré les contraintes sanitaires, de belles actions ont pu être réalisées à l'exemple du bingo virtuel organisé pour les bénévoles lors de la traditionnelle fête de fin d'année en décembre 2020.

Édition et diffusion de nouveaux outils

- *Guide du bénévole (imprimé et numérique)*

Le nouveau Guide du bénévole a été entièrement repensé en termes de design et de contenu. Il a été conçu en interne en collaboration avec la Responsable des bénévoles.

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

SOMMAIRE	
1. BIENVENUE AU CENTRE D'ÉCOUTE ET DE RÉFÉRENCE HALTE AMI - CERHA	3
2. LES SERVICES OFFERTS	4
3. LE BÉNÉVOLAT AU CERHA	6
4. CODE DE DÉONTOLOGIE	12
5. MES RESSOURCES	13
6. ANNEXES	14



Cette version du guide de bénévolat est en français et est diffusée, sans discrimination, afin d'alléger le texte.

LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

- *Bottin de ressources à destination des écoutant.e.s (imprimé)*

Le bottin de ressources à destination des écoutants, disponible dans chaque cubicule, a été entièrement revu et mis à jour par la Responsable des bénévoles. Cet outil permet aux bénévoles en écoute de trouver rapidement une ressource lors d'une écoute.

La mise en page a été effectuée par le service des communications et l'impression par le service reprographie de l'UQÀM.

Bulletin d'informations : CERHA Hebdo

Le CERHA Hebdo, outil de communication 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.

Le service apporte son expertise en relisant et corrigeant le CERHA Hebdo ainsi qu'en effectuant la mise en page et des recommandations iconographiques.

40 bulletins d'information, dont 7 éditions spéciales (anxiété, santé mentale, fêtes, etc.) ont été envoyés entre août 2020 et juin 2021.



Publicité

- *Agenda de l'UQÀM 2021-2022*

Il a été décidé de renouveler l'achat d'un encart publicitaire dans l'agenda de l'UQÀM 2021-2022. 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.

- *Revue Portelance de l'Association des Pompiers de Montréal*

L'achat d'un encart publicitaire a été approuvé pour l'année 2021. La revue est éditée en 5 227 exemplaires. Elle est distribuée à tous les pompiers de Montréal ainsi qu'aux annonceurs. De plus, il est également possible de la partager sur le web.

- *Revue La Voix Policière de la Fédération des policiers et policières municipaux du Québec*

L'achat d'un encart publicitaire a été motivé, en 2021, par la visibilité très large dont bénéficie cette revue : population du Québec, membres de la Fédération des policiers et policières municipaux du Québec, entreprises et organismes publics et privés et partenaires de La Voix Policière.

- *Revue La Fibre*

La revue de vulgarisation scientifique de l'UQÀM nous a offert gracieusement une page de publicité pour que nous fassions la promotion du bénévolat en écoute.



LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

Nos réseaux sociaux

En 2020-2021, le Centre d'écoute et de référence Halte Ami a renforcé sa présence dans l'univers numérique via ses réseaux sociaux principaux (Facebook, Instagram et Twitter) et le réseau professionnel LinkedIn. Le nombre d'abonnés augmente chaque mois, et les publications sont aimées et partagées notamment par la communauté œuvrant dans la promotion et la prévention de la santé mentale dont plusieurs partenaires du milieu (voir chapitre Partenaires).

Facebook : @centre.ecoute

1806 personnes étaient abonnées à notre compte au 29 juin 2021. Ce nombre est en augmentation de + **13,5%** par rapport à l'année 2019-2020. **1647** personnes aimaient la page au 29 juin 2021, soit + **12,8%** par rapport à l'année précédente.

D'août 2020 à juin 2021 : **211** posts ont été publiés, on recense **79 280** vues des publications et **4 713** interactions avec les posts.

Voici les posts les plus lus par ordre chronologique (de gauche à droite) :

13 octobre = 6 799 personnes atteintes

21 janvier = 8 123 personnes atteintes

27 mai = 6 522 personnes atteintes

(438) 796-8701
DEMANDER DE L'AIDE N'EST PAS UN SIGNE DE FAIBLESSE!
LIGNE D'ÉCOUTE GRATUITE, ANONYME ET CONFIDENTIELLE.

BÉNÉVOLES EN ÉCOUTE RECHERCHÉ(E)S!

EST-CE QUE...

- TU ES ATTIRÉ(E) PAR L'ÉCOUTE ACTIVE ET L'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE?
- TU ES UNE PERSONNE EMPATHIQUE, AUTHENTIQUE ET SANS PRÉJUGÉS?
- TU SOUHAITES ACQUÉRIR DES COMPÉTENCES EN RELATION D'AIDE ET INTERVENTION DE CRISE?
- TU ES DISPONIBLE A MINIMUM 2H PAR SEMAINE ENTRE OCTOBRE 2021 ET JUIN 2022?

BÉNÉVOLES RECHERCHÉ(E)S

EST-CE QUE...

- TU POSSÈDES UN EXCELLENT FRANÇAIS (ORAL ET ÉCRIT)?
- TU ES UNE PERSONNE DYNAMIQUE, OUVERTE D'ESPÉR, À L'ÉCOUTE ET PÉDAGOGUE?
- TU AS UNE BONNE CONNEXION INTERNET ET LES RENCONTRES ZOOM NE TE FERAIENT PAS (3-4 PERSONNES MAXIMUM)?
- TU ES DISPONIBLE 1 À 2H PAR SEMAINE À COMPTER DE SEPTEMBRE 2021?

LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

Instagram : [uqam_ecoute](#)

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

995 personnes étaient abonnées au 30 juin 2021. Ce nombre est en hausse de **+ 25,9%** par rapport à 2019-2020.

D'août 2020 à juin 2021 : **5 599** comptes ont été touchés, il y a eu **19 805** vues des publications et **2 333** interactions avec ces dernières.

Voici les posts les plus lus par ordre chronologique (de gauche à droite) :

10 octobre 2020 = 411 personnes atteintes

10 février 2021 = 371 personnes atteintes

16 avril 2021 = 386 personnes atteintes



Twitter : [@CentrEcouteUQAM](#)

332 personnes étaient abonnés au 30 juin 2021. Ce nombre est en augmentation de **+ 26,7%** par rapport à l'année précédente.

D'août 2020 à juin 2021 : **300** tweets ont été publiés (**+ 98,7%**), on recense **113 572** vues des tweets (**+ 229,9%**) et **12 958** visites du profil (**+ 589,6%**).

LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

Voici les tweets les plus lus par ordre chronologique :

2 septembre 2020 = 1 866 personnes atteintes

8 février 2021 = 2 336 personnes atteintes

11 mai 2021 = 3 154 personnes atteintes



LinkedIn

Nous avons **1 697** relations au 30 juin 2021. Ce nombre est en hausse de + **33,5%** par rapport à 2019-2020.

Voici les publications les plus performantes par ordre chronologique (de gauche à droite) :

5 octobre 2020 = 695 personnes atteintes

3 mai 2021 = 517 personnes atteintes



LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

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 **5 337** visites (+ **24%** par rapport à 2019-2020) et **12 286** pages ont été consultées (+ **5,8%** par rapport à 2019-2020) sur la période d'août 2020 à juin 2021. Il a été remarqué que certaines pages étaient plus visitées que d'autres, notamment la page d'accueil avec les actualités, et les rubriques « Écoute », « Pour nous joindre », « Intégration » et « Devenez bénévole ou stagiaire ».

Ces chiffres démontrent l'intérêt des internautes pour nos services et activités, et le résultat positif de notre campagne de promotion.

Les kiosques

L'année passée, nous étions 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'était également l'occasion de promouvoir nos services et de sensibiliser aux enjeux liés à la santé mentale. 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, les kiosques nous permettent de recruter, pour l'année en cours et la suivante, de nouveaux bénévoles, autant en écoute que pour les ateliers de francisation.

Malheureusement, avec la pandémie, cette année nous étions dans l'obligation d'interrompre les kiosques ce qui nous a donné du travail supplémentaire au niveau de la sensibilisation, du recrutement et de la visibilité.



LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021

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. Cette année, en raison du contexte, nous n'avons pas pu accueillir de stagiaires.

LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021

Encore une fois, en raison des restrictions liées à la pandémie, la participation aux conférences et formations en présentiel, comme toutes autres activités promotionnelles (visites en classe, kiosques, soirées, etc.), ont été réduites, adaptées et principalement déclinées en ligne.

La philosophie de notre Centre soutient l'importance de développer et de favoriser l'apprentissage continu de nos bénévoles en santé mentale, pour encourager une présence active et éveillée de ces derniers à la détresse de nos appelants, tout en actualisant leur écoute aux angoisses émergeant de la situation sanitaire.

Cette adaptation des méthodes de diffusion et de partage des connaissances en santé mentale de la part des différents organismes nous a permis d'offrir à nos bénévoles un plus grand nombre de formations et d'ouvrir le Centre à la diversité des sujets à aborder en relation d'aide.

Formations, semaines préventives ou de sensibilisation et autres partages de connaissances (en ligne)

- **9 octobre** : 5 capsules web sur la santé mentale et le COVID (CERHA du 9 octobre)
- **27 octobre au 30 octobre** : *Congrès national en prévention du suicide* en collaboration avec l'Association canadienne pour la prévention du suicide (ACPS), le Centre de recherche et d'intervention sur le suicide, enjeux éthiques et pratiques de fin de vie (CRISE), ainsi que l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) (CERHA du 20 octobre)

LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021

- **20 novembre** : Webinaire sur la *violence conjugale* (CERHA du 20 novembre)
- **8 décembre** : Dîner-causerie pour aborder la suite de l'année et discuter des appelants réguliers
- **19 janvier** : Webinaire sur *Les troubles de la personnalité limite* offert par le Dr Pierre David (CERHA du 15 janvier 2021)
- **7 février** : Webinaire sur le *Deuil "Nourrir ses 4 piliers pour apaiser son Deuil et rebâtir un équilibre de vie"* offert par la thérapeute Martine Lafontaine de l'entreprise *Réflexions du cœur* (CERHA du 5 février 2021)
- **2 mars** : Webinaire (thématique de la psychose et de la schizophrénie/déstigmatisation de la santé mentale) et témoignage de René Sicard, pair aidant certifié et entendeur de voix ; offert par l'*Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQPR)* et le *ROBSM 07-17* (CERHA du 19 février 2021)
- **3 mars** : Webinaire sur la thématique des théories du complot : "*Engager le dialogue avec une personne qui adhère aux théories du complot*", offert par Le centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV) (CERHA du 19 février 2021)
- **3 mars** : Webinaire sur les "troubles de l'attachement au sein de la cellule familiale et comment ils sont susceptibles de nous impacter tout au long de notre vie : angoisses, désordres émotionnels et comportementaux...", offert par le Centre Pierre Janet, le psychologue Boris Cyrulnik et collègues (CERHA du 26 février 2021)
- **8 mai** : Pour souligner la journée internationale, partage des différents liens (activités, historique, et articles) du site officiel du gouvernement du Québec (CERHA du 5 mars 2021)
- **13 au 20 mars** : Pour souligner la 18e journée de la Schizophrénie intitulée "*C'est quoi ce délire?*" et dédiée à la déstigmatisation de la pathologie, partage des liens du site *Schizoinfo* (et de leur campagne) proposant de nombreuses conférences et événements en ligne, plusieurs vidéos informatives et témoignages, ainsi que de nouvelles pratiques thérapeutiques adaptées à la réalité des schizophrènes (CERHA du 12 mars 2021)
- **26 mars** : Webinaire offert par le *CARPH* (Centre d'activités et de références psychodynamique et humaniste de l'UQÀM) et la psychologue Élyse Michon sur l'importance d'une réflexion éthique sur sa pratique (notamment en psychanalyse) intitulée "*Psychanalyse, inconscient et position éthique*" (CERHA du 19 mars 2021)



- **26 mars** : Dîner-causerie pour discuter des appelants en temps de pandémie, de l'utilisation du Bottin de références au Centre et rappel sur la gestion de crise suicidaire.

LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021



- **8 avril** : Webinaire et discussion offerts par *Action Autonomie* (le collectif pour la défense des droits en santé mentale de Montréal) sur le vieillissement et les préjugés associés à l'âge : « *Non à l'Âgisme* » (CERHA du 26 mars 2021)
- **15, 16, 19 et 20 avril** : Partage des liens Zoom des bénévoles, étudiants de l'UQÀM, qui présentaient leur thèse d'honneur et projets en santé mentale (Bravo encore à Éric, Gwenvaël, Rose, Romane, Sarah et Fanny!) (CERHA du 9 avril 2021)
- **18 au 24 avril** : Nous avons souligné la *Semaine de l'action bénévole* au travers d'un mot de reconnaissance et de gratitude pour le dévouement de nos bénévoles au nom de toute l'équipe du Centre (CERHA du 21 avril 2021)
- **3 au 9 mai** : Pour souligner la *Semaine canadienne de la santé mentale* intitulée *#ParlerPourVrai*, partage de la campagne de sensibilisation à la libération de la parole en santé mentale de l'*Association canadienne pour la santé mentale* (ACSM) (CERHA du 30 avril 2021) / Partage d'articles et de vidéos (CERHA du 7 mai 2021)
- **20 mai** : Webinaire offert par le *Centre de Crise de l'Ouest de l'île* et le travailleur social Alexandre Boudry sur le trouble anxieux : « Démystifier l'anxiété ! » (CERHA du 14 mai 2021)
- **21 mai** : partage de la série baladodiffusée, « Covid-19 : sors de ma tête », animée par Justine Fortin et Marjolaine Rivest-Beauregard, deux étudiantes à la maîtrise (respectivement en psychologie et en psychiatrie) sur les répercussions de la pandémie et l'influence des médias sur la santé mentale (CERHA du 21 mai 2021)
- **1er au 7 juin** : partage du lien (quiz, historique, campagne, etc.) du site officiel de la *Semaine québécoise des personnes handicapées* pour souligner la 25e édition : « Un geste à la fois! » (CERHA du 28 mai 2021)
- **10 juin** : Webinaire offert par l'*Institut universitaire Jeunes en difficulté* (IJD) portant sur « *Les enfants exposés à la violence sexuelle : du dévoilement au rétablissement* » (CERHA du 4 juin 2021)
- **23 juin** : Webinaire offert par *Centre de crise de l'ouest de l'île* sur *l'Auto-compassion* présenté par le travailleur social Alexandre Boudry (CERHA du 18 juin 2021)

LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021

Cinéma, culture et santé mentale

Dans le CERHA hebdo cette année, nous avons développé une rubrique culturelle afin de développer les connaissances, sensibiliser et explorer la relation d'aide et la santé mentale sous diverses formes, mais également afin de faire découvrir notre patrimoine et nos œuvres canadiennes ou québécoises.

Quelques exemples :

- **26 février** : Pour souligner le mois de février consacré au *Mois de l'histoire des noirs*, partage du court-métrage *Âme noire* (2000), présenté par l'ONF (Office national du film), et réalisé par la cinéaste d'origine haïtienne Martine Chartrand
- **5 mars** : En hommage à la *Journée internationale des droits des femmes*, partage du documentaire réalisé par Johanna Demetrakas intitulé "*Les féministes : à quoi pensaient-elles?*" (2018) Également, partage de la *Plateforme audiovisuelle de l'UNESCO* qui propose 20 films internationaux liés au thème de la femme (droits des femmes, développement, emploi, identités sociales, etc.)
- **12 mars** : Pour souligner la 18e journée de la Schizophrénie, partage de la courte animation nommée aux Césars en 2008 et réalisée par Jérémy Clapin : « *Skhizein: un homme, Henri, vit à 91 cm de lui-même* »
- **19 mars** : sur la thématique de la *Résilience* et des traumatismes en santé mentale, partage du documentaire d'ARTE « *MOI, RÉSILIENT* » (2020), réalisé par Marie Villette
- **30 avril** : sur la thématique de la vieillesse, l'âgeisme et la santé mentale, partage de la série québécoise futuriste et percutante de Denys Desjardins : *L'industrie de la vieillesse* (2021)
- **7 mai** : sur la thématique de la santé mentale et des intervenants, partage du documentaire québécois réalisé par Nathalie Bibeau, Jean Lefebvre et Marc-André Chabot, "*Cerebrum : 24 heures au coeur de la réalité*" (2020).
- **4 juin** : Pour souligner la *Semaine québécoise des personnes handicapées*, série québécoise *Ça ne se demande pas*, qui brise les tabous autour de la thématique des personnes handicapées.



LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021

Événements et activités

- La soirée de Noël

Un party de fin d'année online

Devenue une tradition au Centre, la fête de fin d'année s'est déroulée en décembre. Les bénévoles ont participé à cet événement Zoom qui a été organisé en mode virtuel, et qui a pris la forme d'un Bingo online.

Afin de souligner l'implication et le travail réalisés quotidiennement par nos bénévoles, l'ensemble de l'équipe de travail ont animé la soirée. Chaque bénévole a reçu un sac cadeau contenant un livre, un diplôme (pour les bénévoles en écoute) et le lot gagné lors du Bingo. C'est plus d'une centaine de commandites, au total, qui ont été offertes à nos bénévoles à l'issue du party, et ce, grâce au concours de nos formidables partenaires. Parmi eux :

Allo Simonne ;

Beside Magazine ;

Cinéma Beaubien, du Parc, et du Musée ;

COOP-UQÀM ;

Éditions XYZ ;

Librairie Gallimard ;

Librairie Le Port de tête ;

Palette de Bine ;

Paperole ;

Pony - Émotions infinies ;

Théâtre du Nouveau Monde ;

Village Québécois d'antan.



LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021



- Calendrier de l'avent

Le mois de décembre est un mois festif pour beaucoup d'entre nous mais c'est aussi le dernier mois de l'année. Nous souhaitons, durant cette période particulière, impulser une dynamique positive, donner de l'énergie et apporter du soutien à nos bénévoles, à nos usagers et à notre communauté numérique. Pour ce faire, nous avons imaginé un calendrier de l'avent virtuel sur les réseaux sociaux et physique dans la salle de réunion du Centre. Chaque jour d'ouverture, du mardi au vendredi, les bénévoles présents au Centre piochaient une carte et une friandise. En parallèle était posté un visuel sur nos réseaux sociaux : Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn. Cette action fut un réel succès autant online qu'au Centre.

Plus de 60 cartes ont été distribuées et nous avons enregistré une augmentation de + **165 % du nombre de vues sur Instagram** par rapport à la moyenne de vues mensuelle.

- Affiche du mois

Parmi les outils développés cette année, nous vous présentons l'affiche du mois (un répertoire pour explorer de nouvelles alternatives en temps de pandémie) créée dans le but de remonter le moral des bénévoles et de renforcer leur implication au centre.

Novembre : Quel est ton meilleur moment du confinement?

Décembre : Quel est ton plus beau souvenir de Noël?

Janvier : Quel est ta motivation à venir au Centre?

Février : Pour vous, une preuve d'amour c'est...?

Mars : Première chose que vous ferez lors du déconfinement

Avril - Mai (gros succès) : La boîte à trésor 1 : Quels sont vos films, livres, musiques ou séries cultes (ou préférées)?

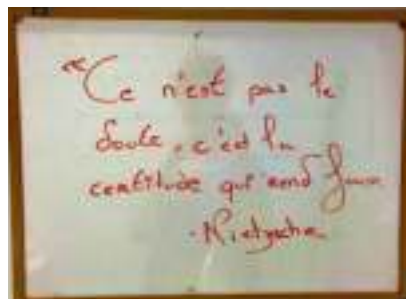
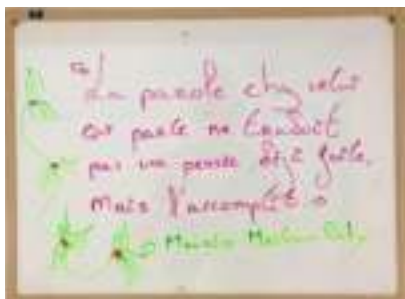
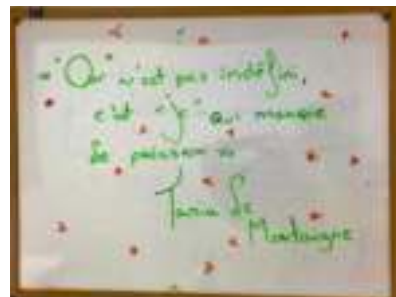
Juin : La boîte à trésor 2 : un jour, tous les services rouvriront...alors, pour nous faire patienter : Quels sont vos incontournables de Montréal? (lieux, parcs, quartiers, cafés, librairies, salons de thé, etc.)



LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021



- Les citations de la semaine
Elles sont hebdomadairement écrites par la responsable des bénévoles au Centre.



LES FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'ÉCOUTE 2020-2021

- Fête de fin d'année des bénévoles

Cette année pandémique a été particulièrement laborieuse émotionnellement pour tous nos bénévoles. Or, malgré les difficultés liées à la situation sanitaire, les défis continus pour maintenir nos services ont été relevés haut la main par toute notre équipe. Pour remercier tout un chacun, et grâce aux relâchements des mesures à Montréal (en plus de l'accroissement de la vaccination), nous avons pu organiser une fête de fin d'année pour nos bénévoles, le vendredi 25 juin, au parc Maisonneuve. Avec une participation active et enjouée de plus de 17 de nos bénévoles (tous les services confondus : CA, écoute active et ateliers de francisation), cette rencontre fut un réel succès! Une occasion enfin de se réunir tous ensemble et d'exprimer cette solidarité qui nous a soutenus tout au long de l'année. Aussi, le format potluck mis en place a énormément été apprécié et nous avons eu droit à un buffet éclectique, préparé avec attention par tous les participants. De plus, grâce au travail sur les commandites du Centre, chacun de nos bénévoles a pu repartir avec un cadeau personnalisé selon leur implication au Centre.

Trois activités principales ont également été proposées (buts dans le goal, fer à cheval et le Pow), accompagnées de prix à gagner, et c'est avec enthousiasme que les bénévoles ont tenté de récupérer ces récompenses. Au final et à notre grand plaisir, la fête s'est étalée sur plus de 6 heures!

La cohésion au sein de notre Centre nous a été évidente lors de cet évènement, et nous sommes prêts à relever les défis d'une nouvelle année en septembre prochain, accompagnés par une équipe solide et motivée!

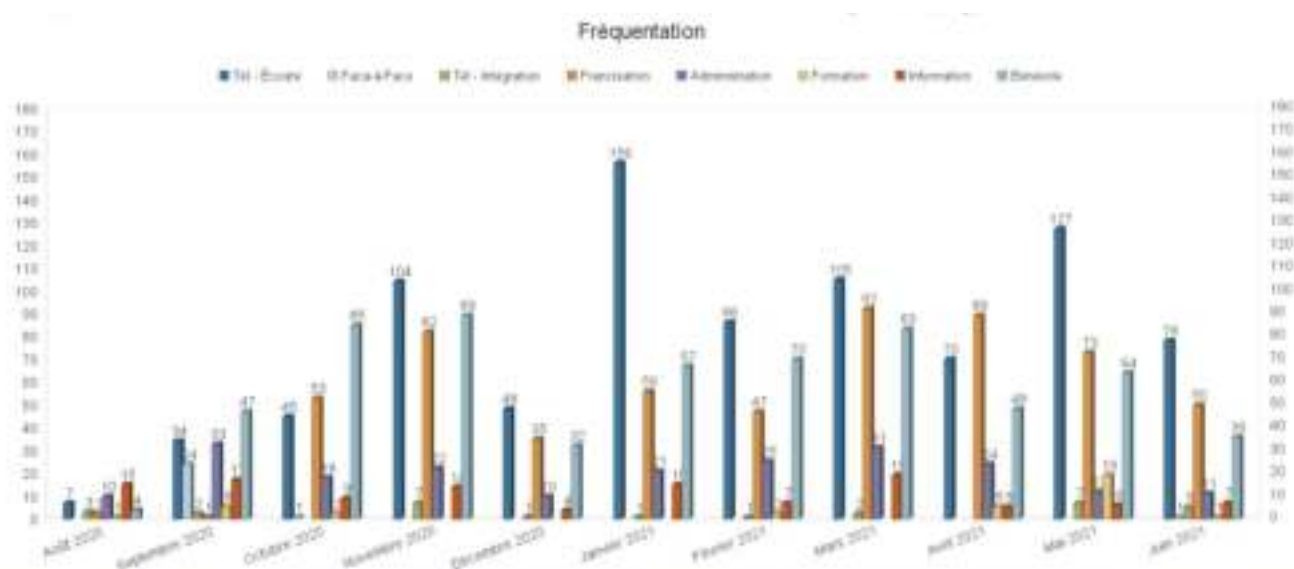


STATISTIQUES – ANNEXES

Annexe 1

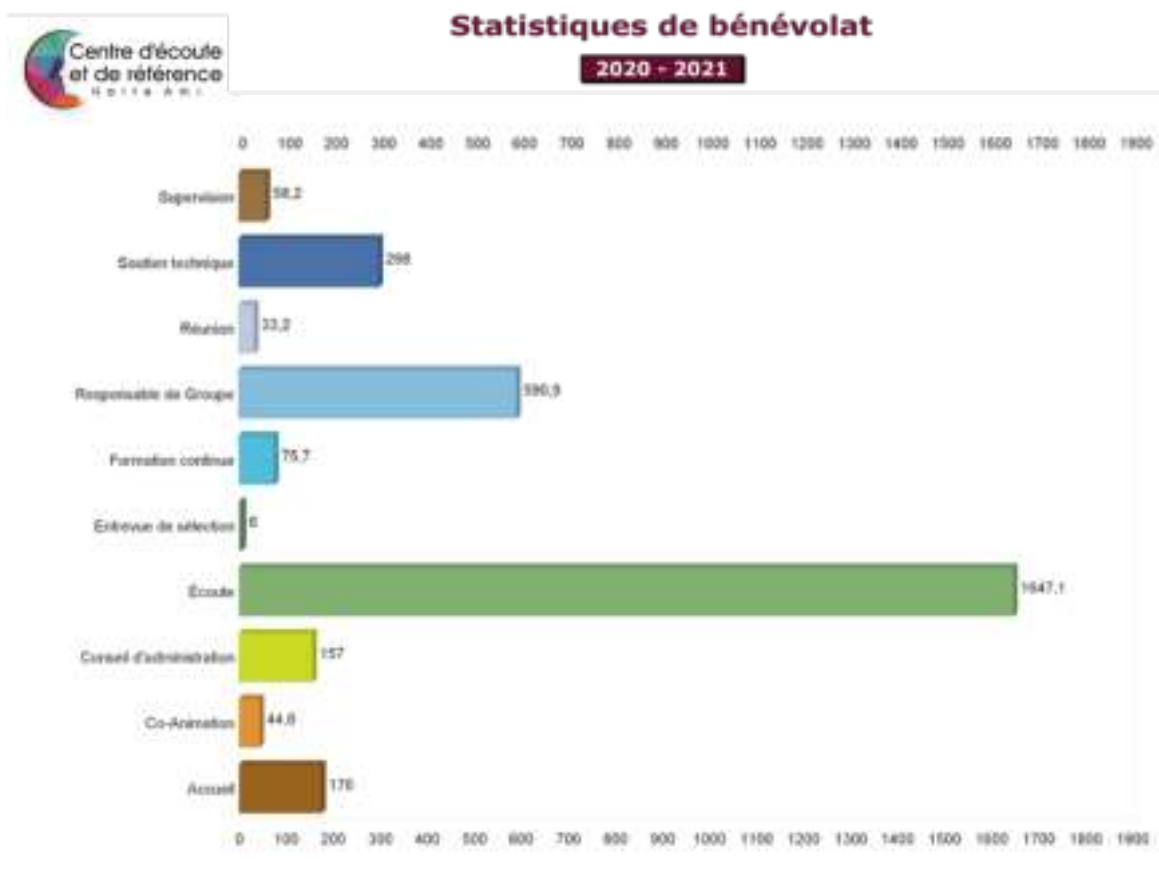
Cette première annexe nous montre la fréquentation par rapport aux demandes reçues par le Centre.

On y voit le pic au mois de janvier avec **156** écoutes, tandis que pour la francisation le point le plus haut est en mars avec **92** demandes.



Annexe 2

L'annexe 2 représente les heures de bénévolat accordées au CERHA par nos bénévoles comptabilisant au total **3086,7** heures versus 2458 heures pour l'année d'avant. La plus grande partie des heures de bénévolat se retrouve en écoute. Les bénévoles écoutants ont offert **1647,1** heures de disponibilité en écoute active; presque le double par rapport à l'année passée. Les responsables des groupes en francisation ont donné **590,9** versus 386 heures l'année d'avant. Le Centre comptabilise également **157** heures de bénévolat effectuées par les membres du Conseil d'administration, **298** heures de soutien technique, **75,7** de formation continue et **176** heures de bénévolat à l'accueil.

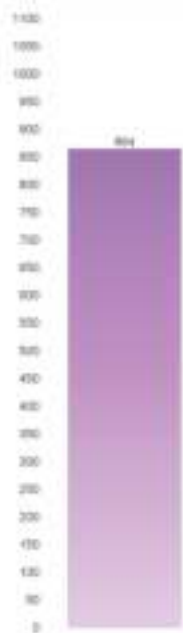


Annexe 3

L'annexe 3 représente le nombre d'écoutes et la durée des appels. Sur un total de **884** écoutes (392 l'année précédente), la durée des écoutes téléphoniques est : 1h 30 pour 10 écoutes ; 1h15 dans 43 cas ; 1h dans 293 cas. Quant aux écoutes d'une demie-heure, on parle de 171 cas, et de 45 minutes pour 100 cas. Les écoutes de 15 minutes sont à 150 cas.



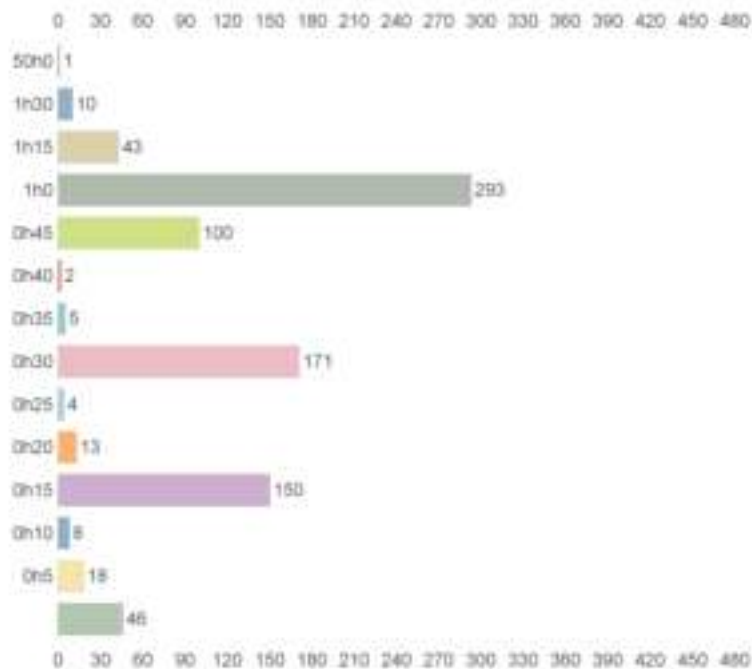
Nombre d'écoute



Statistiques d'écoute

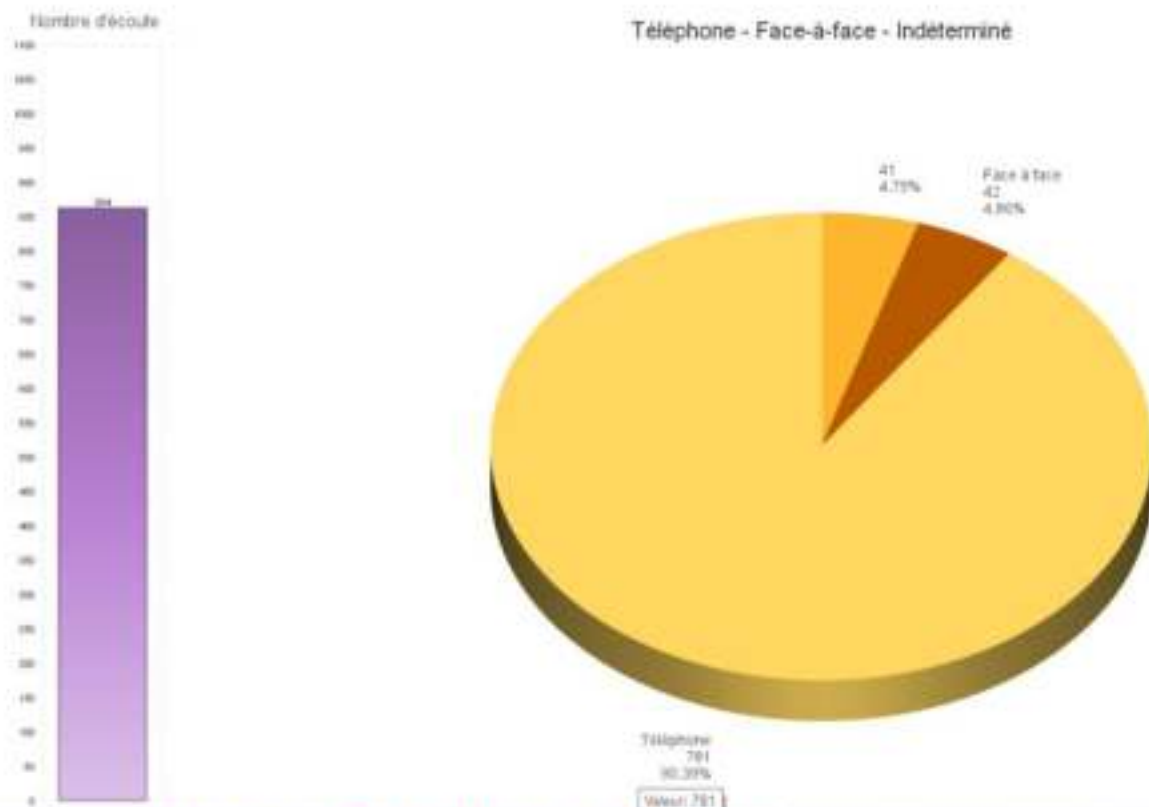
2020 - 2021

Durée des appels



Annexe 4

L'annexe 4 représente la proportion d'écoutes téléphoniques avec **90,39%** versus les écoutes face-à-face. On constate que cette année plus de 90% d'écoutes ont été faites par téléphone en raison de la pandémie et de l'adaptation du service face à la crise.

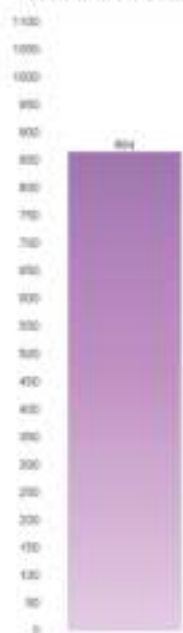


Annexe 5

L'annexe 5 représente les proportions homme/femme en écoute. Dans cette annexe, on constate que **62,27%** des écoutes ont été faites à des femmes, comparativement à **32,52%** pour des hommes.



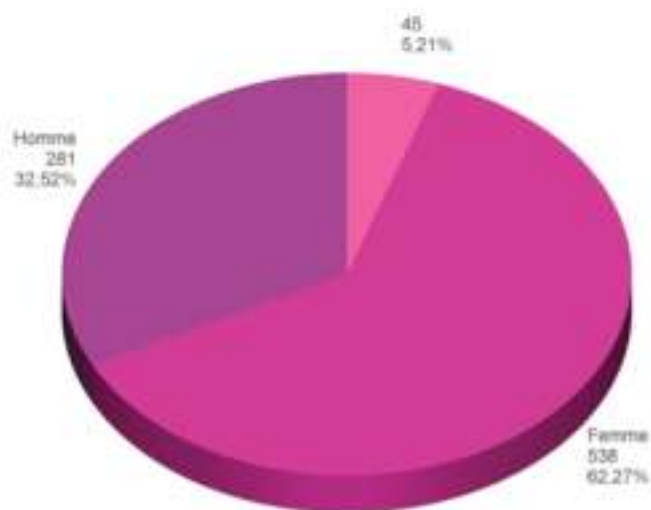
Nombre d'écoute



Statistiques d'écoute

2020 - 2021

Femmes - Hommes - Indéterminé



Annexe 6

L'annexe 6 représente les écoutes faites aux appelants réguliers par rapport aux écoutes des personnes qui appellent pour la première fois. Les appelants réguliers représentent **68,52%** et sont plus nombreux que ceux qui font appel à nos services pour la première fois avec **21,41%**.

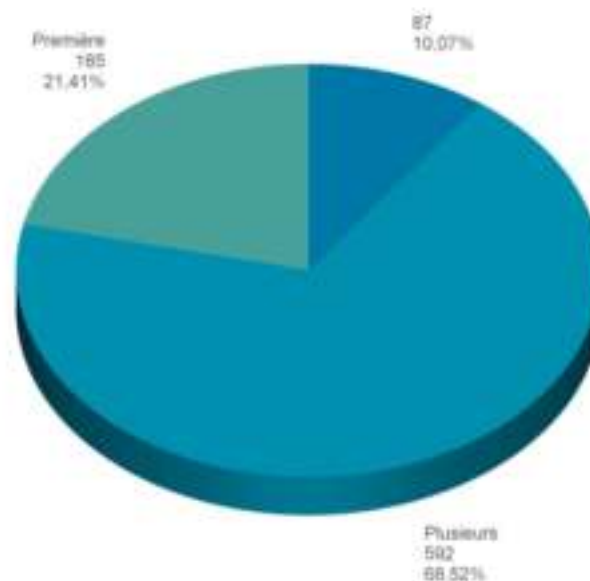


Statistiques d'écoute

2020 - 2021

Première - Plusieurs - Indéterminé

Nombre d'écoute



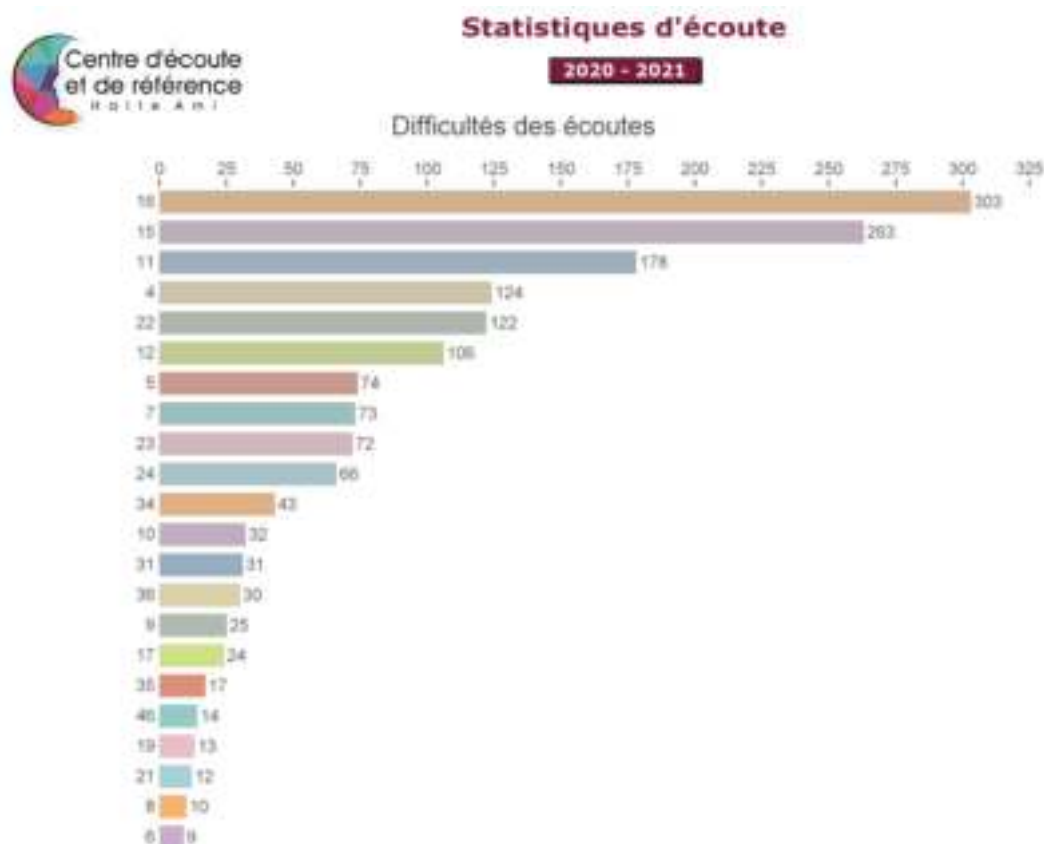
Annexe 7

L'annexe 7 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 7 problématiques les plus souvent rencontrées en écoute cette année par ordre décroissant :

1. *le stress, l'angoisse et l'anxiété* - mentionné par 303 personnes
2. *la solitude et l'isolement* - mentionné par 263 personnes
3. *les relations interpersonnelles* - mentionné par 178 personnes
4. *l'état dépressif* - mentionné par 124 personnes
5. *les maladies mentales* - mentionné par 122 personnes
6. *les relations parent-enfant* - mentionné par 106 personnes
7. *les réactions avec la société* - mentionné par 74 personnes

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

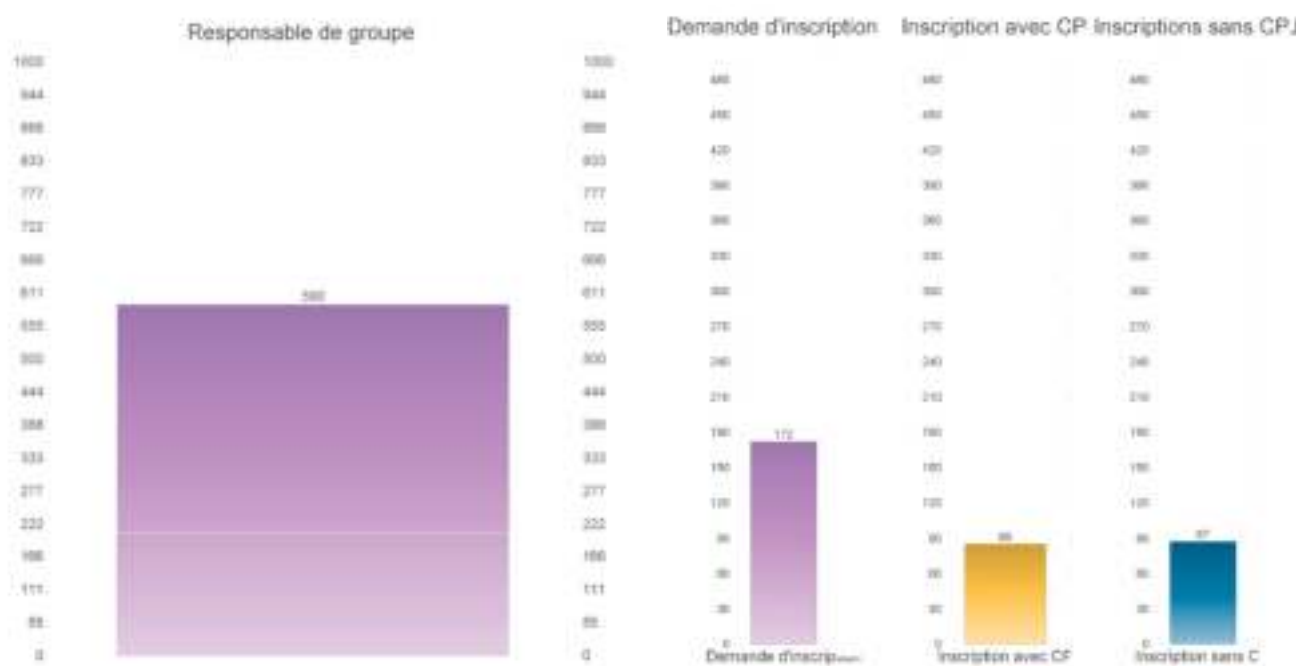


STATISTIQUES – ANNEXES

Annexe 8

L'annexe 8 représente les heures cumulées par les animateurs des groupes en francisation et le nombre d'inscriptions durant l'année : **172**.

Tous les ateliers ont été donnés à distance et l'implication des animateurs a été très appréciée. On parle ainsi de **590** heures d'animation.



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 : partage mutuel d'informations, front commun concernant les politiques en santé mentale.

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.

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

CENTRE YVES-THÉRIAULT - Centre d'éducation aux adultes pour la francisation

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.

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 et au jumelage linguistique.

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 dont le CERHA est membre : Rencontres régulières, rapprochement des organismes œuvrant en santé mentale à Montréal et actions concertées en aide aux organismes.

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 - le CERHA est membre actif de cette table. 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.

SAM- Suicide Action Montreal

DONATEURS ET REMERCIEMENTS

L'année a été difficile sur tous les plans et la recherche de financement nous a donné des émotions et un certain stress, sachant que la survie et le développement de notre organisme en dépendent. Ceci dit, pour assurer la continuité de notre mission et de nos services, et afin de consolider notre situation financière, nous avons recherché des solutions de financement durant toute l'année.

Dans nos démarches, nous avons sollicité plusieurs fondations, députés, associations, communautés religieuses, etc.

Nous sommes très reconnaissants à nos fidèles donateurs et aux nouveaux qui se sont joints cette année à notre organisme et nous aimerions sincèrement les remercier pour leur soutien, leur sensibilité à notre mission et au travail que nous accomplissons :

Les Legs de Saint-Gabriel

La Fondation J.A. De Sève

Sœurs Servantes du Saint Cœur de Marie

Les Oblates Franciscaines de Saint-Joseph

Les Œuvres Marie-Anne- Lavallée

Fond d'aide F.É.C-Frères des Écoles chrétiennes

Les Œuvres Régis Vernet

La Société des Missions Étrangères

La Fondation Jeanne-Esther

La Congrégation du Très-Saint-Sacrement

Également, un grand **MERCI** aux ministres et aux députés qui se sont impliqués pour assurer notre pérennité :

Eric Girard (Ministre des Finances, Député de Groulx)

Jean Boulet (du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale)

Mathieu Lacombe (Ministre de la famille)

Alexandre Leduc (Député provincial de Hochelaga-Maisonneuve)

Manon Massé (Députée de Sainte- Marie-Saint-Jacque)

Ian Lafrenière (Député de Vachon)

Marc Garneau (Cabinet de la ministre déléguée aux Transport)

Jennifer Maccarone (Députée de Westmount-Saint-Louis)

Simon Jolin-Barrette (du Cabinet du ministre de la Justice et Procureur général)

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 accordés 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!

Merci
Merci
Merci

SUIVEZ-NOUS



www.facebook.com/centre.ecoute



www.instagram.com/uqam_ecoute/



www.linkedin.com/in/centrecouteuqam/



twitter.com/CentrEcouteUQAM

1265 rue Berri, suite 400, 4^{ème} étage,
Montréal, Québec, H2L 4X4
(438) 796-8701

