

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2015



NATURE DES ACTIVITÉS

STATISTIQUES 2015

ORIENTATIONS 2016

COMITÉ FORMATION

COMITÉ PROMOTION-DÉVELOPPEMENT

COMITÉ RELATIONS COMMUNAUTAIRES

COMITÉ VIE SOCIALE

## MOT DU PRÉSIDENT

**C'est** avec joie et fierté que je vous propose la lecture de notre rapport d'activités 2015.

Vous y trouverez le rappel des actions que nous avons engagées pour concrétiser les orientations que nous avons adoptées à l'assemblée générale de mars 2015.



Je remercie vivement mes collègues du conseil d'administration Melany Bossa, Myriam Spielvogel, Gilles Bergeron et Marc Parson ainsi que notre directrice Shantal Allard pour une année riche en développement, projets multiples et réalisations créatrices. Nous avons à coeur d'offrir à la population un service de qualité et de donner à notre équipe de bénévoles les meilleures conditions pour un engagement gratifiant et satisfaisant. Nous leur témoignons notre plus grande reconnaissance.

Bonne lecture et bienvenue à vos remarques pour une année 2016 riche en continuité et en nouvelles réalisations.

Jean-Yves Després,  
*président du conseil d'administraton*



## NATURE DES ACTIVITÉS 2015



Créé en 1979, Le Havre est un lieu d'accueil et d'écoute qui ouvre ses portes à toute personne ayant besoin d'une oreille attentive et sans jugement. Quelles que soient ses difficultés, chacun trouvera au Havre une hospitalité sincère où il sera reconnu et accepté tel qu'il est.

Quelque soixante bénévoles sont au service des appelants et des personnes qui viennent pour une écoute dans nos locaux. Ils répondent chaque jour à un nombre croissant de demandes d'aide. En 2015, le Centre d'écoute le Havre a reçu 364 visites dans ses locaux et 3 833 appels téléphoniques provenant de tous les milieux de la société : professionnels, travailleurs, étudiants, chômeurs, assistés sociaux, etc.

Une directrice assure la gestion des ressources humaines et des affaires courantes. Le Conseil d'administration est assisté dans son travail par quatre comités : formation; promotion et développement; relations communautaires; vie sociale. Chacun de ces comités veille au bon déroulement des activités dont il a la responsabilité : formation – de base et continue – des bénévoles; promotion de l'organisme et recrutement des bénévoles; participation à diverses rencontres du milieu communautaire; organisation d'événements festifs regroupant les bénévoles. Un comité d'élection organise par ailleurs la tenue de l'élection des administrateurs lors de l'Assemblée générale annuelle.

Le Havre travaille en collaboration avec plusieurs organismes comme les CLSC et les groupes de soutien auprès des personnes et des familles.

Il est aussi membre du *Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale (RACOR)*, de l'*Association canadienne pour la santé mentale* et de l'*Association québécoise des parents et des amis de la personne atteinte de maladie mentale*.

## STATISTIQUES ANNUELLES 2015

	Hommes	Femmes	Total 2015
<b>PERS/PERSONNE</b>	317	47	<b>364</b>
<b>TÉLÉPHONES</b>	743	3 090	<b>3 833</b>
<b>TOTAL</b>	1 060	3 137	<b>4 197</b>

Moyenne quotidienne : 405 minutes

2015
240½ jours

Usagers tous âges	
Depuis septembre	
<b>Réguliers :</b>	<b>962</b>
<b>Occasionnels :</b>	<b>188</b>
<b>Nouveaux :</b>	<b>154</b>
<b>Ne sais pas :</b>	<b>95</b>

Âge	Hommes	Femmes	Total
<b>15 - 29</b>	49	49	<b>98</b>
<b>30 - 49</b>	403	581	<b>984</b>
<b>50-59</b>	213	1 091	<b>1 304</b>
<b>60 +</b>	379	1432	<b>1811</b>

**Moyenne  
quotidienne  
de  
demandes  
de service :  
18**

**4 197**

CLIENTÈLE		DIFFICULTÉS	
1 - Travailleur	273	1 - Santé mentale	2 017
2 - Chômeur	109	2 - Détresse psychologique	621
3 - Assisté social	1 650	3 - Dépendances	273
4 - Itinérant	23	4 - Solitude	691
5 - Retraité - rentier	759	5 - Relations interpersonnelles	371
6 - Personne au foyer	1 006	6 - Monde du travail	65
7 - Étudiant	28	7 - Suicide	2
8 - Ne sais pas	349	8 - Santé physique	89
		9 - Autres	68

**4 197**

**4 197**

## ORIENTATIONS 2016



**En** vue de réaliser sa mission qui consiste à offrir un service d'écoute de qualité à ses usagers, le Centre d'écoute le Havre formule les orientations et les priorités d'actions suivantes pour l'année 2016.

### **Orientation 1 :**

#### ***Maintien de la qualité du service d'écoute offert aux usagers***

##### Formation des bénévoles

Actions prioritaires :

- 1- Créer et offrir une nouvelle formule de formation adaptée aux besoins du Havre.
- 2- Faire participer, au besoin, des bénévoles expérimentés aux différents segments de la formation.
- 3- Introduire, au besoin, des ressources extérieures au Centre pour la formation.
- 4- Créer une grille d'évaluation de la formation
- 5- Maintenir un stage pratique bien encadré.

##### Formation continue des bénévoles

Action prioritaire :

- 1- Offrir de la formation continue sur des thèmes susceptible d'aider les bénévoles dans leur travail d'écoute. Par exemple : aînés, homosexualité, minorités culturelles et autre.

##### Encadrement des bénévoles

Action prioritaire :

- 1- Superviser et encadrer les bénévoles au quotidien dans leur pratique de l'écoute.



### **Orientation 2 :**

#### ***Solidarité des membres face à la mission du Centre***

Actions prioritaires :

- 1- Finaliser et formaliser le contrat d'engagement moral qui comprend :
  - Le respect des pratiques d'écoute du Havre.
  - La participation aux formations continues ainsi qu'à l'assemblée générale.
  - L'acceptation d'une supervision continue.

### **Orientation 3 :**

#### ***Dynamisme de la vie associative***

Actions prioritaires :

- 1- Valoriser et fidéliser l'engagement des bénévoles en mettant à profit leur expérience et leurs compétences dans le cadre des formations et/ou dans les activités de promotion.
- 2- Faire preuve d'innovation dans nos activités de reconnaissance.
- 3- Partager l'expérience, les connaissances et les intérêts des bénévoles par l'entremise d'un réseau d'échange interne.



### **Orientation 4 :**

#### ***Promotion et développement de notre service d'écoute***

##### Recrutement de bénévoles :

Actions prioritaires :

- 1- Rejoindre des associations de retraités pour faire connaître notre offre de bénévolat et ses avantages.
- 2- Trouver un porte-parole ou un journaliste pour développer notre visibilité dans les médias.
- 3- Redémarrer le bouche à oreille pour recruter une dizaine de candidats retraités ou pré-retraités pour chacune des formations. Pour ce faire, mettre les bénévoles actuels à contribution.

##### Promotion et développement de notre service

Actions prioritaires :

- 1- Offrir un poste d'administrateur à une personne extérieure à l'équipe des bénévoles.
- 2- Poursuivre les actions pour développer de nouveaux partenariats avec des organismes d'aide du quartier.
- 3- Effectuer la refonte de notre site internet.
- 4- Modifier notre message d'offre de service afin de diversifier notre clientèle.
- 5- Créer une équipe mobile avec un contenu promotionnel concerté et cibler les meilleurs endroits où présenter le Havre (minorités culturelles, proche-aidants, programmes d'aide aux employés, etc.)

Jean-Yves Després, *président du CA*  
Shantal Allard, *directrice*

## FORMATION 2015



### ❖ Formation de base

Deux formations de 18 heures, offertes par madame Jacqueline Bélair, M. Ps, se sont tenues en 2015. En tout, douze nouveaux bénévoles se sont ajoutés à l'équipe du Havre.

Selon la formule habituelle, cette formation a été suivie d'un stage supervisé de deux semaines. Le stage est suivi d'une période probatoire de trois mois, au terme de laquelle la direction rencontre les nouveaux bénévoles pour faire le point avec eux et, s'il y a lieu, confirmer leur intégration au Havre en tant que membres de la corporation.

### ❖ Formation continue



Un atelier de formation continue a eu lieu le 14 mai, sous forme d'un « Théâtre-forum ». Un tel atelier a permis de profiter des idées, des attitudes, des talents des autres et de nous ouvrir à de nouvelles façons de faire et d'être. Le principe est de s'entraider, de profiter des idées des autres là où les nôtres font défaut.

Cette activité a été réalisée grâce à l'engagement de deux de nos bénévoles, Jean-Michel Lamothe et Melany Bossa, qui ont interprété avec brio les difficultés que nous rencontrons dans les situations d'écoute. L'expérience a été très profitable et mérite d'être renouvelée.

### **L'écoute et la santé mentale**

Le Havre a vu sa clientèle changer au cours des années. Les personnes souffrant de troubles de santé mentale constituent maintenant une partie importante des appelants au centre d'écoute. C'est pourquoi plusieurs ont manifesté de l'intérêt, voire un besoin, pour de l'information sur les maladies mentales.



Le 3 décembre, les bénévoles du Havre ont pu bénéficier d'une formation sur l'écoute et la santé mentale. Dispensée par Madame Valérie Fortier, intervenante à l'AQPAMM, cette formation aura permis de mieux comprendre l'univers et le comportement des personnes atteintes de

maladies mentales. En s'appuyant sur la mission du Havre, les écoutants se sont questionnés sur la différence entre écouter et intervenir. Ils se sont aussi interrogés sur certaines de leurs réactions et sur la nécessité de poser des limites pour encadrer la relation écoutant-écouté.

### ❖ Soutien aux bénévoles

Le comité Formation est toujours à la disposition des bénévoles pour répondre à leurs difficultés. Les conversations informelles sont souvent très utiles. La directrice assure le complément et la poursuite de la formation au quotidien.

Danielle Thibault,  
*responsable du comité Formation*

---

## PROMOTION / DÉVELOPPEMENT 2015



Le centre d'écoute Le Havre est intégré à un important réseau de services communautaires et institutionnels, grâce auquel son action est plus efficace. Il est aussi membre des organismes suivants :

- AQPAMM
- Association canadienne pour la santé mentale-Montréal
- Le réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale de l'île de Montréal (RACOR)

Vous trouverez la liste de nos partenaires sur notre site Internet.

### Voici les actions réalisées en 2015 pour la promotion de nos services :

09 janvier : Rencontre avec deux intervenants du CHSLD St-Georges



12 janvier : Entrevue à la radio de Radio-Canada à l'émission « Médium large », animée par Catherine Perrin. Invitée : Rocio Guédé

19 janvier : rencontre avec deux responsables de l'organisme Le Phare Enfants Familles

28 janvier : Entrevue à Radio-centre-ville, à l'émission « Folie douce ». Invitée : Danielle Thibault

5 février : Kiosque d'information au CHUM dans le cadre de la semaine de prévention du suicide

Encart publicitaire dans la programmation du Centre St-Pierre

8 juillet : Contacts avec les commerçants de la rue Ste-Catherine

9 et 10 juillet : Kiosque extérieur lors de la Foire commerciale de la rue Ste-Catherine

14 septembre : Le *Courrier* de Louise Deschatelets dans Le Journal de Montréal

10 octobre : Contact avec la Clinique Santé Cannabis

23 novembre : Participation à la Table de concertation des Services Plus 3 Pignons, en collaboration avec l'organisme Appui/Proches aidants

30 novembre : Rencontre au Centre communautaire des gais et lesbiennes de Montréal

8 décembre : Contact avec l'animateur de pastorale de la paroisse Saint-Pierre-Apôtre

15 décembre : Contact avec la directrice du magazine L'itinéraire

22 décembre : Rencontre avec une responsable du Réseau des lesbiennes du Québec



Myriam Spielvogel et MarcParson  
*responsables du comité Promotion et développement*

## RELATIONS COMMUNAUTAIRES 2015

Afin de maintenir le lien et de mieux connaître la réalité du milieu communautaire, le comité *Relations Communautaires* participe occasionnellement à des tables de concertation et à des assemblées générales annuelles.

Voici les réunions et événements auxquels le comité a participé :

- ❖ 9 juin : A.G.A. du RACOR
- ❖ 7 octobre : 50<sup>e</sup> Anniversaire de l'organisme *Vers l'Équilibre*
- ❖ 23 novembre : Table de concertation du RAAJ (Réseau d'action pour les aidants de Jeanne-Mance)

Jean-Yves Després et Shantal Allard,  
*Responsables, Relations communautaires*

---

## VIE SOCIALE 2015

- 18 février (Fête de l'Amitié)



Malgré l'hiver et ses rigueurs, 26 personnes se sont présentées à notre traditionnelle Fête de l'Amitié.

Pour le conseil d'administration, c'est toujours un plaisir d'accueillir les bénévoles afin de partager ensemble ce moment de réjouissance. Le président nous a invités à chérir cette amitié qui nous unit, nous nourrit et nous inspire à être plus présents aux autres.

Vin d'honneur, repas chaud, poésie, prix de présence, musique et chansons ont donné à cette fête un soupçon de charme et de magie.

- **24 avril : (Apéro de Reconnaissance)**  
26 personnes étaient présentes.

La Semaine de l'Action Bénévole est conçue pour souligner l'apport inestimable des bénévoles auprès de la population. Le nombre de gens isolés et prisonniers de situations éprouvantes ne cessent de croître. Du lundi au vendredi, les écoutants du Havre sont présents et disponibles pour faire une différence dans le quotidien de ces personnes.

Afin de remercier et de soutenir les membres du Havre, les responsables du comité Formation, aidés de quelques bénévoles, ont réalisé une formation continue sous forme de théâtre-forum. Cette approche fut une réussite ! Elle a permis aux écoutants de se sentir mieux outillés dans leur pratique et plus confiants face à leurs limites. Un cocktail dînatoire a suivi cette formation dans le plaisir et la bonne humeur.



- **17 septembre : La Fête des Retrouvailles**



C'est par un temps spectaculairement estival que 25 personnes ont assisté à notre fête d'automne. Cette rencontre qui se veut le coup d'envoi de la rentrée est un rituel manifeste et confirmé ! C'est l'occasion pour le conseil d'administration et pour la direction de remercier les

les bénévoles pour tant engagement et d'implication. Ils ont eu droit au classique vin d'honneur suivi d'un buffet froid fraîchement préparé et particulièrement savoureux.

Nos artistes en résidence ont su charmer les participants par des airs de piano, de la poésie et des contes. Leur générosité à se prêter au jeu et leur talent d'exécution furent hautement appréciés !

Nos donateurs libraires-disquaires, que sont *l'Échange* et *Volume*, contribuent chaque année à ces événements en donnant des certificats-cadeaux.

Merci à tous ceux qui ont apporté leur aide précieuse à ces événements.

Gilles Bergeron et Melany Bossa,  
*Responsables, Vie Sociale*