

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

**2016**



NATURE DES ACTIVITÉS

STATISTIQUES 2016

ORIENTATIONS 2017

COMITÉ FORMATION

COMITÉ PROMOTION-DÉVELOPPEMENT

COMITÉ RELATIONS COMMUNAUTAIRES

COMITÉ VIE SOCIALE

## MOT DU PRÉSIDENT

**L'**année 2016 a été marquée par deux grandes initiatives dont l'une s'est réalisée le 9 décembre dernier, à savoir notre Colloque sur l'écoute organisé par Le Havre et qui s'est avéré un franc succès.

La seconde est la promotion de notre service d'écoute qui demeure un souci constant pour nous.



Vous constaterez, à la lecture de ce rapport d'activités, que de nombreux efforts ont été déployés afin de mieux nous faire connaître, autant dans le quartier qu'auprès de nos partenaires, anciens et nouveaux.

Je tiens à remercier très sincèrement les membres de notre CA, Melany Bossa, Audrey Jade Perrin, Louise Grenier, Michèle Monette, ainsi, bien sûr, que notre directrice Shantal Allard, pour leur grande contribution. J'aimerais aussi signaler l'engagement et le travail de réflexion et de formation de notre nouvelle formatrice, Danielle Thibault.

Je vous laisse découvrir par vous-même la liste des nombreuses activités organisées par ces personnes et d'autres bénévoles.

Bonne lecture et au plaisir de vous voir bientôt, à l'écoute.

Marc K. Parson  
*président du conseil d'administration*

## NATURE DES ACTIVITÉS 2016



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 raisons, chacun trouvera au Havre un espace chaleureux où il sera reconnu et accepté tel qu'il est.

Quelque cinquante 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 2016, le Centre d'écoute le Havre a reçu 237 visites dans ses locaux et 3 945 appels téléphoniques provenant de tous les milieux de la société : professionnels, travailleurs, étudiants, chômeurs, assistés sociaux, etc. Notons qu'en raison d'un nombre considérable d'appels, environ 3 000 d'entre eux n'ont pu être répondus.

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 de reconnaissance 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 maladies mentales*.

## STATISTIQUES ANNUELLES 2016

	Hommes	Femmes	Total 2016
PERS/PERSONNE	167	70	237
TÉLÉPHONES	1 438	2 507	3 945
<b>TOTAL</b>	1 605	2 577	<b>4 182</b>

2016
1 606 hres
240½ jours

Moyenne quotidienne : 401 minutes  
Moyenne quotidienne : 17 demandes de service

Usagers tous âges
Réguliers : 2 850
Occasionnels : 563
Nouveaux : 441
Ne sais pas : 328

Âge	Hommes	Femmes	Total
15 - 29	59	44	103
30 - 49	464	452	916
50-59	588	811	1 399
60 +	487	1277	1764

**4 182**

CLIENTÈLE		DIFFICULTÉS	
1 - Travailleur	322	1 - Santé mentale	2 129
2 - Chômeur	118	2 - Détresse psychologique	615
3 - Assisté social	1 955	3 - Dépendances	143
4 - Itinérant	36	4 - Solitude	687
5 - Retraité - rentier	671	5 - Relations interpersonnelles	359
6 - Personne au foyer	720	6 - Monde du travail	73
7 - Étudiant	23	7 - Suicide	5
8 - Ne sais pas	337	8 - Santé physique	103
		9 - Autres	68
	<b>4 182</b>		<b>4 182</b>

## ORIENTATIONS 2017



Voici les orientations du Havre et les priorités d'actions pour l'année 2017.

### **Orientation 1 :**

*Augmentation de l'offre de service*

Actions prioritaires :

1. Accroître le bassin de bénévoles et diversifier la clientèle :
2. Prolonger les heures d'écoute les jeudi et vendredi soirs (projet pilote).

### **Orientation 2 :**

*Accessibilité et visibilité de notre service*

Actions prioritaires :

Diversifier les lieux d'écoute :

- 1- Le Havre au sein de grandes institutions ;
- 2- Le Havre ambulante.

### **Orientation 3 :**

*Diversification des sources de financement*

Actions prioritaires :

- 1- Offrir une formation du Havre dans les réseaux de la formation continue ;
- 2- Créer un réseautage avec les associés potentiels.

Marc K. Parson, *président du CA*  
Shantal Allard, *directrice*

## CENTRE D'ÉCOUTE LE HAVRE INC.

### FORMATION 2016



#### ❖ Formation de base

En 2016, nous avons embauché madame Danielle Thibault, qui a conçu et développé une nouvelle formation. Deux sessions de 18 heures se sont tenues durant l'année. En tout, treize 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 lui-même suivi d'une période probatoire de deux 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.

#### ❖ 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.

Melany Bossa,  
*responsable du comité Formation*

PROMOTION / DÉVELOPPEMENT  
**2016**



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 2016 pour la promotion de nos services :

06 janvier : Rencontre avec l'équipe de travail de l'organisme Vers l'Équilibre

16 janvier : Affiche promotionnelle sur la fenêtre de la porte d'entrée de l'immeuble

Encart publicitaire dans la programmation du Centre Saint-Pierre

13 août : Kiosque extérieur lors de la Journée communautaire de la rue Sainte-Catherine

Embauche d'une agente de développement de septembre à décembre (voir rapport)

09 décembre : Colloque sur l'écoute au Centre Saint-Pierre (Compte rendu annexé)

## RELATIONS COMMUNAUTAIRES

**2016**

Afin de maintenir le lien et de favoriser les échanges et l'entraide entre les organismes oeuvrant dans des domaines connexes, 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 :

- ❖ 7 juin : AGA du RACOR
- ❖ 16 juin : ACSM - Montréal

L'organisation d'un colloque sur l'écoute à permis au Havre d'approcher de nouveaux partenaires et de mieux faire connaître ses services.



Marc K. Parson, Melany Bossa,  
responsables du comité Promotion / Développement





## Compte rendu du Colloque sur l'écoute

Vendredi 9 décembre 2016

**C**inquante-huit (58) personnes, venues d'horizons variés, ont participé à ce colloque. Le déroulement de la journée s'est effectué en trois volets : panel d'invités, conférence et ateliers.

Après le mot de bienvenue du président, l'animateur, M. Gilles Chamberland a posé quelques questions à chacun des panélistes de notre table ronde :

Quelle est la place de l'écoute dans votre pratique ? – Qu'est-ce que votre pratique de l'écoute a changé chez vous ? – Qu'avez-vous observé comme changements chez ceux que vous écoutez ?

Voici quelques-unes des réponses de chacun.

**Valérie Fortier**, intervenante à l'Association québécoise des Parents et Amis de la Personne atteinte de Maladies mentales (AQPAMM) :

Écouter les aidants, les altruistes, les proches des gens atteints de maladie mentale est une leçon d'humilité. Cela me permet d'acquérir des connaissances et de redonner l'expertise à l'autre.

L'écoute a fait naître plus de confiance en moi, parce que quand j'écoute je sens que j'aide vraiment.

**Camille Chamberland**, sexologue et psychothérapeute, spécialisée dans le suivi des personnes transgenres et délinquants sexuels :

L'écoute est la base de ce qu'on peut offrir à un être humain. Avant tout, on se doit de recevoir la personne. Les délinquants sexuels ont très peu d'écoute, pas de lieux d'écoute. Ce manque d'écoute ferme les possibilités. Nommer ce qu'ils ont fait, se dire, s'avouer à eux-mêmes est à la base de toute transformation. L'écoute permet aux personnes transgenres de mettre des mots sur leur expérience, leur souffrance et leur sentiment d'exclusion.

**Jean Leclerc**, comédien, metteur en scène, accompagnateur auprès de personnes en fin de vie :

L'ouïe est le dernier organe qui s'éteint. On abandonne l'amour avant que la personne ne soit morte.

Les soins palliatifs sont là quand la médecine a déclaré forfait. Quand il n'y a plus rien à faire, notre travail commence : accompagner en fin de vie, accompagner au jour le jour. Être à l'écoute, c'est ressentir la qualité du silence, se laisser guider par l'autre.

**Érick Beaulieu**, conseiller en orientation :

L'écoute est un tremplin, en appui à un appétit de vie. Dans notre culture, on apprend à répondre rapidement plutôt que d'écouter. L'écoute permet à l'autre de s'entendre, de se

connaître. L'écoute et un défi constant, elle n'est jamais acquise. On devrait en faire un objet d'éducation pour un mieux-vivre en société.

Quelques questions du public auxquelles les panélistes ont bien su répondre ont complété cette première partie de la journée.

Après la pause du midi, nous avons eu l'occasion de recevoir M. Laurent McCutcheon, fondateur de Gai Écoute. L'essentiel de son allocution a porté sur les défis des lignes d'écoute, sur le fait qu'on assiste à une prolifération des lignes d'écoute et que les thématiques correspondent aux problématiques sociales. Il a rappelé avec quel dévouement les bénévoles reçoivent et écoutent la détresse au quotidien. Comment les organismes se doivent de bien encadrer leurs écoutants et prévoir les manquements à la déontologie, car les bénévoles ont la même responsabilité que les salariés envers le public. Les organismes se doivent aussi de reconnaître la générosité de leurs bénévoles et leur rappeler que c'est une noble activité dont ils peuvent être fiers.

La journée s'est terminée avec les ateliers. Tout d'abord, on a demandé aux participants de nommer les trois fondements sur lesquels s'appuie la pleine présence dans l'écoute. Voici, en vrac, les réponses les plus fréquentes : l'empathie, l'ouverture, la bienveillance, l'altruisme, la solidarité, l'authenticité et la tolérance.

Le retour en grand groupe a favorisé plusieurs échanges. Voici une synthèse des réponses les plus fréquentes à la question « maîtresse » : qu'a-t-on besoin de favoriser, de travailler et d'entretenir pour offrir sa pleine présence à l'écoute ? :

- taire son discours intérieur, méditer, se prédisposer avant son engagement
- conserver sa concentration, identifier ses réactions, s'aérer l'esprit (sport, plein air)
- respecter ses limites, demeurer authentique, évacuer, parler par la suite de ce qui nous confronte
- retrouver sa disponibilité, travailler sa patience et son ouverture, repousser ses limites.

Partager ensemble ces expériences et ces réflexions sur l'importance de l'écoute a été un moment de ressourcement pour les participants. Cette journée a permis au Havre de tisser des liens plus forts avec ses partenaires et nous en sortons tous plus inspirés et motivés à poursuivre notre travail ou notre bénévolat.

Nous tenons à remercier Audrey-Jade Perrin, notre organisatrice en chef, Danielle Thibault, notre experte de contenu et Chamberland Conseil (Pascale Ste-Marie et Gilles Chamberland) pour la conception, la préparation et l'animation. Merci également aux membres du Havre, Mark Parson, Melany Bossa et Michèle Monette, qui ont donné un coup de main durant toute la durée de ce projet.

Shantal Allard,  
*directrice*

VIE SOCIALE  
**2016**

- **20 mai : (Apéro de Reconnaissance)**  
25 personnes étaient présentes.

L'Apéro de Reconnaissance est une occasion spéciale de souligner la contribution essentielle des bénévoles au sein du Havre. C'est avec passion et conviction qu'ils offrent une présence bienveillante ainsi qu'une écoute confidentielle à tous ceux qui en ressentent le besoin. Pour l'occasion, le comité Vie sociale a organisé une rencontre avec Monsieur Gilles Tittley, un des membres fondateurs du Havre. Après une courte entrevue, les bénévoles ont eu l'occasion d'échanger avec Monsieur Tittley sur l'importance de l'écoute.

Vin, buffet et musique ont complété cette mémorable soirée ! Un grand merci au Conseil général FTQ – Montréal Métropolitaine pour la commandite de vin.



- **30 septembre : La Fête d'Automne**



23 personnes ont participé à cet événement. Nous avons profité de cette occasion pour rendre hommage à Line, notre collègue disparue le 4 septembre. Ce recueillement nous a permis de vivre notre tristesse face à ce départ, mais aussi face aux combats intérieurs que peuvent se livrer chacun de nous dans les

moments difficiles. Notre conviction d'être présent et à l'écoute n'en est que plus forte. Puis, nous avons savouré le buffet, participé à de nombreux tirages de prix de présence et assisté avec plaisir à de beaux moments de poésies et de chansons.

Merci à tous ceux qui ont contribué à la réussite de cette belle rencontre.

Michèle Monette, Audrey Jade Perrin,  
*Responsables, Vie sociale*