



Rapport d'activités 2020



Mot
de la
Présidente

Nature des activités

Statistiques 2020

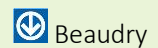
Orientations 2021

Promotion
et
Développement

Volet
Communautaire

Formation

209-1260, rue Ste-Catherine E.
Montréal QC H2L 2H2



Administration : 514 982 0253
Ligne d'écoute : 514 982 0333
www.le-havre.qc.ca



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Nous nous souviendrons longtemps de l'année 2020.

Cette année a bouleversé toutes nos habitudes. Le temps où il y avait des câlins, des rencontres à plusieurs nous semblent très, très loin. Les choses du quotidien ont changé radicalement et nous nous sommes adaptés.

Le Havre aussi s'est adapté en 2020 et a réussi à poursuivre sa mission. Notre directrice a mis en place le télétravail en utilisant une application qui a permis de prendre les appels à distance. Durant le confinement au printemps passé, les appels ont pu se faire par les bénévoles de leur domicile et le Havre est demeuré ouvert.

Cette survie du Havre a été essentielle pour soutenir les appelants vivant de l'anxiété, de la solitude, et des relations difficiles. Ces difficultés se sont accentuées avec le confinement. Bien que nous ayons mis un terme aux rencontres individuelles, l'écoute téléphonique n'a pas cessé. Depuis septembre, l'écoute se fait de façon mixte, à la fois en télétravail et en présence au Havre.

Nous avons réussi, grâce à la collaboration du formateur, à recruter 15 bénévoles. Le recrutement demeure toujours un défi à relever chaque année. En 2021, nous avons espoir de reprendre au cours de l'année, une vie communautaire normale. Nous avons hâte de recevoir à nouveau, dans nos murs, les personnes qui se déplacent pour une séance d'écoute.

Bienvenue aux nouveaux et nouvelles bénévoles 2020. Merci de votre engagement et merci à tous les bénévoles qui sont restés malgré tous les bouleversements. Dans le même ordre d'idée, je veux remercier la directrice Shantal Allard qui s'est assurée que le Havre survive et continue à offrir des services de qualité. Mes remerciements vont aussi à mes collègues du conseil d'administration : Louise Grenier, Laurence Giraldeau et deux autres personnes qui terminent leur mandat : Francine d'Ortun et Gilbert Renaud. Merci de votre implication et de votre enthousiasme face aux projets à venir.

Louise Dumais,

Présidente du conseil d'administration

NATURE DES ACTIVITÉS

2020



Depuis 1979, le centre d'écoute le Havre ouvre ses portes à ceux et celles qui, à une étape de leur vie, sont aux prises avec des difficultés et espèrent trouver quelqu'un prêt à les écouter avec ouverture et compassion.

Nos bénévoles sont au service des appelants et des personnes qui se rendent à nos locaux. Ils répondent chaque jour à un nombre croissant de demandes d'aide. Depuis le 13 mars 2020, en raison de la pandémie, le Centre d'écoute le Havre a dû suspendre son service d'écoute sur place. Il a reçu 4 076 appels téléphoniques provenant de tous les milieux de la société.

Une directrice assure la gestion des ressources humaines et des affaires courantes. L'embauche d'une écoutante à temps partiel a donné un bon coup de main pour combler les horaires. Le Conseil d'administration est assisté dans son travail par quatre comités : formation, promotion et développement, relations communautaires et vie sociale. Un comité d'élection organise la tenue de l'élection des administrateurs lors de l'assemblée générale annuelle. Il est à noter que plusieurs activités ont été reportées puisque les consignes sanitaires de la santé publique ne les permettaient pas.

Le Havre travaille en collaboration avec plusieurs organismes et s'active continuellement à créer de nouveaux partenariats.

Nombre de membres du conseil d'administration : 5

Nombre de réunions du conseil d'administration : 6

Nombre de bénévoles actifs : 53

STATISTIQUES ANNUELLES 2020

	Hommes	Femmes	Total 2020	2019
PERS/PERSONNE	22	9	31	259
TÉLÉPHONES	1 874	2 171	4 045	3 769
TOTAL	1 896	2 180	4 076	4 028

2020	2019
1 086 hres	1 225 hres
238 ½ jours	240 jours
275 minutes par jour	307 minutes par jour

De tous âges
Réguliers : 2 906
Occasionnels : 613
Nouveaux : 390
Ne sais pas : 167

Âge	Hommes	Femmes	Total	Nous notons une augmentation de demandes de service de 2 % par rapport à 2019. Moyenne quotidienne : 17
15 - 29	56	58	114	
30 - 49	505	376	881	
50-59	545	530	1 075	
60 +	755	1251	2006	

Total : 4 076

4 076

DIFFICULTÉS EXPRIMÉES LORS DE L'APPEL

1 - Santé mentale	932	7 - Suicide	3
2 - Détresse psychologique	713	8 - Santé physique	69
3 - Dépendances	127	9 - Abus / Violence	20
4 -Solitude - isolement	1 497	10 - Précarité / Pauvreté	34
5 - Problèmes relationnels	419	11 - Questionnements, réflexions sur la vie	154
6 - Monde du travail	31	12- Autres	77

4 076



Orientation 1 : Promouvoir, développer et réseauter notre service.

Actions :

- 1- Inciter chaque bénévole à recruter un candidat à l'écoute ;
- 2- Créer et maintenir à jour des listes d'envoi électroniques afin de recruter auprès de diverses institutions, telles : universités, associations de personnes retraitées, etc. ;
- 3- Créer de nouveaux outils de promotion pour rendre visible le Centre et sensibiliser des écoutants potentiels ;
- 4- Définir de nouveaux partenariats.



Orientation 2 : Dynamiser la vie associative.

Actions :

- 1- S'associer ponctuellement des bénévoles volontaires, (comités, promotion, vie sociale, formation, etc.) ;
- 2- Sonder les bénévoles pour connaître leurs besoins de formation continue ;
- 3- S'associer des formateurs crédibles, sensibles à notre mission et généreux, vu notre budget.
- 4- Organiser une activité de reconnaissance différente et créative.



Orientation 3 : Maintenir la qualité de notre service

Actions :

- 1- Assurer une formation optimale en termes de qualité, de coût, et au regard de notre mission
- 2- Dispenser de la formation continue tenant compte des difficultés inhérentes à l'écoute.
- 3- Tenir le lieu d'écoute chaleureux et accueillant.



2020



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
- ACSM-Montréal
- RACOR
- Accès-Bénévolat
- CABM
- ACETDQ

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

Cette année, nous avons mis l'accent sur les publications Facebook. Grâce à notre partenariat avec l'ACETDQ, nous avons pu partager des vidéos faisant brillamment la promotion des centres d'écoute à travers le Québec. Aussi, plusieurs de nos bénévoles ont témoigné de leur expérience en ces temps de confinement. Ils ont le sentiment d'être davantage utiles et de faire une différence dans la vie des gens les plus touchés par la maladie, l'isolement ou autres.

Puisqu'en période de pandémie nous n'avons pu participer à aucun événement en personne, nos bénévoles ont donné un coup de main en relayant nos publications dans leurs réseaux sociaux, de même que dans certains départements universitaires.

Finalement, nous observons que le bénévolat, en ces temps difficiles, est une bonne façon de rester en relation, de cultiver un esprit positif et de préserver une bonne santé mentale.



2020



Afin de maintenir le lien et de favoriser les échanges et l'entraide entre les organismes œuvrant dans des domaines connexes, le comité *Relations Communautaires* participe occasionnellement à des tables de concertation et à des assemblées générales annuelles.

Voici les réunions en visioconférence auquel le comité a participé :

- ❖ 19 juin : A.G.A. de l'ACETDQ (Association des centres d'écoute téléphonique du Québec)
- ❖ 29 septembre : A.G.A. du RACOR (Réseau Alternatif et Communautaire des ORganismes en santé mentale de l'île de Montréal)
- ❖ 20 novembre : Rencontre de l'ACETDQ avec tous les membres
- ❖ 1^{er} décembre : Rencontre avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal



FORMATION

2020



En 2020, la pandémie nous a obligé à modifier la formule habituelle. Nous avons abrégé la formation de base et formé de très petits groupes. Ainsi, nous avons pu former 7 nouveaux écoutants en août et 8 en décembre.

Les formations ont été suivies d'un stage supervisé de trois semaines. Le stage est 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 confirmer leur intégration au Havre en tant que membres de la corporation.



COMITÉ ÉLECTION



RAPPORT DU COMITÉ D' ÉLECTION

lors de l'assemblée générale annuelle
tenue en visio-conférence
le jeudi 18 mars 2021

Quatorze (14) membres ont assisté à cette élection.

Trente-trois (33) membres ont répondu à l'invitation de suggérer les noms d'administrateurs potentiels. Deux (2) candidates ont accepté de se présenter, Jocelyne Pierre et Laurence Messier. Puisqu'elles sont les seules à vouloir se présenter, les règlements exigent que celles-ci soient automatiquement déclarées élues lors de l'assemblée générale.

PRÉSENTATION DU NOUVEAU CONSEIL

Le nouveau conseil d'administration sera formé des personnes suivantes : Louise Dumais, Louise Grenier, Laurence Giraldeau, Jocelyne Pierre et Laurence Messier.

Félicitations au nouveau conseil !

Le comité d'élection,

Pauline Pilon,

secrétaire