

# Rapport d'activités 2021

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



Administration : 514 982 0253  
Ligne d'écoute : 514 982 0333

[www.le-havre.qc.ca](http://www.le-havre.qc.ca)



Centre d'écoute  
**Le Havre**

Mot de la présidente

Nature des activités

Statistiques 2021

Promotion & Développement

Volet communautaire

Formations

Comité élections



---

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

---

2021 quelle année ! Des hauts et des bas, déconfinement, reconfinement, de quoi éprouver notre tolérance à l'incertitude... Malgré tout le Havre a tenu le fort. Les bénévoles ont continué à répondre aux appels, quelques fois de la maison, d'autres fois du Havre. Les rencontres individuelles ont repris, puis se sont arrêtées.

De son côté la formation a continué à se dérouler et a pu se poursuivre malgré la situation. D'ailleurs je veux remercier notre formateur Jean-Michel Lamothe pour avoir continué ce travail si précieux dans des conditions pas toujours optimales. Je veux aussi profiter de l'occasion pour remercier toutes les nouvelles personnes d'avoir choisi le Havre comme lieu de bénévolat.

Un des défis les plus importants présentement au Havre est le recrutement de nouveaux bénévoles. Malgré tous les efforts, le bassin de bénévoles s'est beaucoup vidé au cours des deux dernières années. Nous espérons que 2022 soit une année fructueuse afin que de nouveaux membres se joignent à nous. Des démarches seront faites dans les prochains mois auprès des universités et des associations de retraités afin de recruter de nouvelles personnes.

2021 a été aussi une année charnière car le flambeau de la direction s'est transmis à une nouvelle directrice madame Chanel Brunet. Durant l'automne, Shantal Allard après plusieurs années comme directrice a quitté le Havre. Compte tenu de la situation sanitaire nous avons dû remettre la fête de départ de Shantal. Nous espérons pouvoir la fêter en grand en juin. Encore merci Shantal pour tout ce que tu as apporté au Havre.

Je veux souhaiter la bienvenue à la nouvelle directrice Chanel Brunet qui a pris ses nouvelles fonctions à l'automne. Nous espérons que ce défi lui plaira et qu'elle pourra rester avec nous très longtemps. Chanel a plein d'idées pour que le Havre soit dynamique et vivant dans la communauté. Nous lui assurons notre appui dans tous ses nouveaux projets.

Merci à tous les bénévoles anciens et nouveaux. Votre fidélité à la mission de l'écoute est importante car elle assure la survie du Havre. Parlez de votre expérience autour de vous peut-être que cela donnera le goût à d'autres personnes de venir frapper à la porte du Havre comme bénévoles.

Merci au Conseil d'administration formé de Louise Grenier, Laurence Giraldeau, Laurence Messier et Jocelyne Pierre d'être toujours impliquées et disponibles. Votre apport est important à la vie et à la pérennité du Havre.

La présidente du Conseil d'administration,



Louise Dumais

---

## MOT DE L'ANCIENNE DIRECTRICE

---

Chèr.es ami.es,

2021 fut ma dernière année professionnelle au Havre. En vingt et un ans, j'ai côtoyé de nombreux bénévoles et collègues, j'ai vu se transformer la société dans diverses tonalités. Et si au Havre beaucoup de choses ont changé, l'une d'elle demeure intacte : son climat exceptionnel et chaleureux.

Ce qui, hélas, reste encore d'actualité est la grande solitude des êtres humains, l'isolement relationnel, la carence en liens sociaux. Ce qui rallume les braises intérieures est souvent la part manquante chez celles et ceux qui utilisent nos services. C'est pourquoi le Havre, dans toutes ses mutations, est demeuré un phare solide dans ces tempêtes ordinaires et invisibles. Notre écoute est un soin redoutable, je n'en ai jamais douté, et c'est la raison pour laquelle je continuerai à m'impliquer occasionnellement à titre d'écoutante. Et aussi à cause de la si belle équipe du Centre qui met du pep dans ma vie !

Dû à la pandémie des deux dernières années, plusieurs bénévoles ont été privés de tout ce qui façonne le vivre-ensemble. Soyons patients, soyons confiants, les beaux jours reviennent !. Dès lors, il est permis d'espérer quelques événements qui nous réunissent à nouveau.

Ce rapport d'activités, comme tous les autres, illustre bien notre vitalité et notre engagement. Je suis reconnaissante d'y prendre part et je mesure l'excellent travail du conseil d'administration et de Chanel, notre nouvelle directrice, qui a pris le relais. Je nous souhaite une belle continuité façonnée d'artisans motivés, inspirés et enthousiastes !

Bon printemps ! xx

Shantal Allard

---

## NATURE DES ACTIVITÉS

---



**D**epuis 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. En 2021 cependant, le Centre a dû suspendre temporairement le service d'écoute sur place, en raison de la pandémie mondiale (COVID-19), qui a débuté en 2020. Le Havre a rapidement mis en marche un système téléphonique favorisant le télétravail, ce qui a permis de recevoir 4104 appels provenant de différents milieux de la société : professionnels, travailleurs, étudiants, chômeurs, assistés sociaux, etc. ainsi que de différentes catégories d'âges.

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, tables de concertation, CIUSS et associations et s'active continuellement à créer de nouveaux partenariats.

## STATISTIQUES ANNUELLES

### STATISTIQUES ANNUELLES 2021

	Hommes	Femmes	Total 2021	2020
PERS/PERSONNE	3	8	11	31
TÉLÉPHONES	1 771	2 322	4 093	4 045
<b>TOTAL</b>	<b>1 774</b>	<b>2 330</b>	<b>4 104</b>	<b>4 076</b>

2021	2020
1132 hres	1 086 hres
242 jours	239 jours
<b>Moyenne 280 min. par jour</b>	<b>275 minutes par jour</b>

De tous âges
Réguliers : 2 840
Occasionnels : 530
Nouveaux : 432
Ne sais pas : 302

Âge	Hommes	Femmes	Total	Nous notons une augmentation de demandes de service de 0,7 % par rapport à 2020
15 - 29	106	88	194	
30 - 49	482	486	968	
50-59	547	646	1 193	
60 +	636	1113	1749	

4 104

#### DIFFICULTÉS EXPRIMÉES LORS DE L'APPEL

1 - Santé mentale	847	7 - Suicide	1
2 - Détresse psychologique	713	8 - Santé physique	67
3 - Dépendances	216	9 - Abus / Violence	37
4 -Solitude - isolement	1 309	10 - Précarité / Pauvreté	45
5 - Problèmes relationnels	395	11 - Questionnements, réflexions sur la	379
6 - Monde du travail	35	12- Autres	60

4 104

### **Orientation 1 : Promouvoir, développer et réseauter notre service.**

#### ***Actions :***

- 1- Chaque fois que l'occasion se présente, inciter chaque bénévole à recruter un bénévole ;
- 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 et appelants potentiels, tel un Site Web ;
- 4- Définir de nouveaux partenariats potentiels.



### **Orientation 2 : Dynamiser la vie associative.**

#### ***Actions :***

- 1- S'associer ponctuellement avec des bénévoles volontaires, (comités, promotion, vie sociale, formation...);
- 2- Sonder les bénévoles pour connaître leurs besoins de formation continue ;
- 3- S'associer à 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- Maintenir 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.





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 complète de nos partenaires sur notre site Internet. En raison de la pandémie, nous avons focalisé sur des rencontres virtuelles avec nos partenaires communautaires.





**A** fin 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.

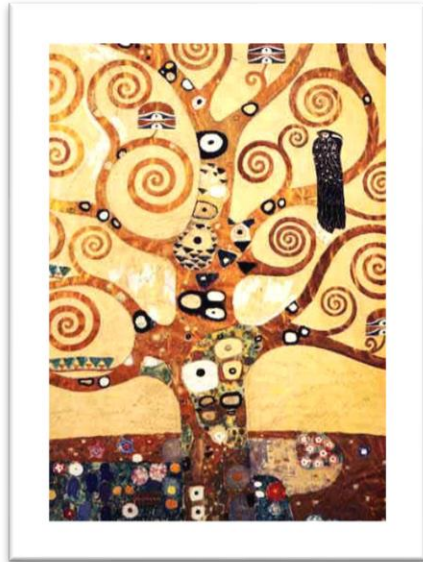
Voici les réunions en visioconférence auquel le comité a participé :

- ❖ 11 juin : A.G.A. de l'ACETDQ
- ❖ 20 août : Réunion avec l'Association des centres d'écoute téléphoniques du Québec : rencontre Québec-Belgique
- ❖ 7 octobre : Rencontre Zoom avec l'ACETDQ concernant les appels déviants
- ❖ 27 octobre : A.G.A. du RACOR

---

## FORMATIONS

---



**E**n 2021, nous avons maintenu les modifications de 2020 : nous avons abrégé la formation de base et créé de très petits groupes. Ainsi, nous avons pu former sept nouveaux écoutants en mai, neuf en septembre et six 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 ÉLECTIONS

---

### 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 Assemblée.

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 annuelle.

### PRÉSENTATION DU NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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