



CENTRE D'ÉCOUTE
ET DE RÉFÉRENCE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2014 – 2015

Centre d'écoute et de référence – C.P.8888 Succ. Centre-ville – Montréal (Québec)
H3C 3P8 Tél.: 514.987.8509 – www.ecoute.uqam.ca – centre_ecoute@uqam.ca –
www.facebook.com/centre.ecoute

AVIS AU LECTEUR

Souscrivant à la politique et aux objectifs du développement durable, le contenu de ce rapport a été limité à l'essentiel, c'est-à-dire aux résultats chiffrables et vérifiables.

Une copie du rapport et de ses annexes seront rendus disponibles sur le site web du *Centre d'écoute et de référence* - www.ecoute.uqam.ca - dans les jours suivants l'assemblée générale annuelle du 26 octobre 2015.

Merci de votre solidarité

Table des matières

Table des matières	2
Le message du président	3
La gouvernance	4
L'équipe du Centre	4
Le Centre d'écoute et de référence	5
Les activités et services du Centre	6
Le service d'écoute	7
L'aide à l'intégration	11
La promotion des services	12
Les activités dédiées à l'ensemble de la communauté	13
Le futur - perspectives 2015 - 2016	15
Les remerciements	15

Les annexes

Annexe I	Le rapport financier
Annexe II	L'historique du Centre d'écoute et de référence
Annexe III	Les partenaires

Le message du président du conseil d'administration

La société évolue, ses besoins demeurent et nous ?

À l'ère d'un certain bouleversement social, d'une transformation dans les structures, d'un désengagement – parfois bien involontaire - de partenaires majeurs, d'une volonté d'assainissement des finances publiques se traduisant par des coupures dans les budgets, les besoins des clientèles cibles du Centre apparaissent encore plus criants et malheureusement parfois sans réponse.

Que faire lorsque l'avenir est incertain ?

Comment accomplir sa mission si les ressources ne sont plus là ?

Le Centre n'est pas un inconnu pour moi, je siége à son conseil d'administration depuis une vingtaine d'années et malgré un certain rythme de croisière les événements ont amené le conseil au cours du présent exercice à refaire en quelque sorte le cap, c'est-à-dire à se questionner sur sa mission, ses valeurs, ses façons de faire et bien d'autres éléments qui font de cette organisation ce qu'elle est. L'exercice n'est pas terminé et ce même si certains coups de barre ont été donnés. Ultimement, la pérennité du Centre, la nature de sa mission et ses services sont au cœur des préoccupations qui animent ses administrateurs et son équipe, tant les employés que les bénévoles sans qui il serait impossible d'être l'acteur dont la mission du Centre décrit si bien le rôle.

La réalité est que la souffrance humaine à laquelle les services du Centre s'adressent, n'aura jamais de fin, elle présente toutefois différents visages et divers niveaux de gravité. Entre les difficultés d'adaptation d'un étudiant étranger qui a perdu ses repères et celui de la personne qui présente des problèmes relationnels majeurs, la liste est longue. Dans le respect de l'approche humaniste qui est celle adoptée à la fondation de l'organisme et les services d'intégration, via notamment les ateliers de conversation, la possibilité de rendre les services plus accessibles demeurent une priorité voire un défi.

Il est dit : autres temps, autres mœurs ! Moderniser le message, utiliser les nouvelles technologies, multiplier la présence du Centre auprès de ses clientèles tracent les grandes lignes des objectifs du prochain exercice. Si le chemin parcouru depuis 27 ans témoigne de l'engagement qui anime les femmes et les hommes qui sont les sources vives du Centre, l'odyssée va se poursuivre.

Jean-Guy Blais, président par intérim

Octobre 2015

La gouvernance

Au cours de l'exercice 2014-2015, Le Centre d'écoute, a été administré par un conseil d'administration composé de 10 membres bénévoles provenant de différents milieux :

M. Jean-Guy Blais, *président par intérim depuis mai 2015 représentant d'un organisme parrain*
Mme Edwige Desjardins, *vice-présidente, membre de la communauté universitaire*
Mme Maryse Lapointe, *secrétaire, représentante de la communauté*
M. Daniel Clapin-Pépin, *administrateur, représentant de la communauté universitaire*
M. Érick Marquez, *administrateur, représentant des bénévoles*
Mme Nathalie Rousseau, *administratrice, représentante des bénévoles*
M. Ludovic Ziame, *administrateur, représentant des bénévoles*
Mme Doina Sparionoapte, *administratrice, représentante des employés*

Les administrateurs suivants ont quitté le conseil d'administration au cours de l'exercice :

Mme Stella Kukuljan, *directrice générale, membre d'office (jusqu'en mars 2015)*
Mme Sylvie Roy, *présidente, membre de la communauté (démission en mai 2015)*

Entre le 20 octobre 2014, date de la dernière assemblée générale annuelle, et le 30 juin 2015, le conseil d'administration s'est réuni à huit reprises afin d'échanger et de prendre les décisions nécessaires au bon fonctionnement et à l'accomplissement de la mission de l'organisme.

Le Centre a tenu son assemblée générale annuelle le 20 octobre 2014 et 27 personnes y ont assistées.

L'équipe du Centre

En 2014-2015, le Centre d'écoute a pu compter sur une équipe composée d'employés d'expérience afin d'offrir et d'encadrer les différents services. Près d'une centaine de bénévoles s'ajoute à l'équipe pour l'accomplissement de la mission du Centre.

Au sein de l'équipe :

Mme Nathalie Dubois, *intervenante, superviseure, responsable des activités de formation et des bénévoles en écoute.*
Mme Mireille-Éliane Pilon, *intervenante, superviseure, responsable du financement et de la comptabilité.*
Mme Doina Sparionoapte, *intervenante, responsable des activités d'intégration – ateliers de conversation et jumelages.*

Ont également fait partie de l'équipe au cours de la dernière année :

M. Jérémie Latreille*, *responsable des semaines de prévention*
Mme Stella Kukuljan, *directrice générale, (démission en mars 2015)*
Mme Josée Boivin*, *responsable des semaines de prévention (départ en mars 2015)*
Mme Stéphanie Lécole, *intervenante, superviseure, responsable des bénévoles, (démission en avril 2015).*

Mme Lyudmila Borovinskaya*, *accueil et références (départ en août 2015)*
Mme Marianne Fortin-Lepage*, *responsable des communications (démission en août 2015)*

Les personnes dont le nom est suivi d'un astérisque travaillaient à temps partiel.

Le Centre compte également sur des ressources externes dans différents domaines comme l'informatique et notamment en comptabilité ce sont les experts comptables de la firme *Sylvestre, Roy et Associés inc.* qui produisent les états financiers annuels couvrant la période du 1^{er} juillet 2014 au 30 juin de l'année 2015. À noter que ces derniers sont nommés par l'assemblée générale.

Le Centre d'écoute et de référence

Un historique complet et détaillé se trouve en annexe du présent rapport annuel dans le document accessible via le site web.

La mission

Centre d'écoute et de référence aide à développer 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 des nouveaux arrivants.

Les objectifs

Le Centre d'écoute et de référence est engagé à :

- Offrir un service d'écoute face à face et téléphonique gratuit, anonyme et confidentiel, en réponse à toutes formes de pauvreté et de détresse psychologique ;
- Proposer un service de référence complémentaire au service d'écoute, sur demande de la personne concernée ;
- Organiser des activités de prévention psychosociale ;
- Recruter, former et soutenir les bénévoles écoutants et les agents multiplicateurs ;
- Travailler sur les effets des différents problèmes sociétaux tels que le stress, l'anxiété, la pauvreté et autres ;
- Offrir des services d'accueil et d'aide à l'intégration des personnes nouvellement arrivées au Québec via des ateliers de conversation et des jumelages linguistiques.
-

Les valeurs

Les valeurs fondamentales du Centre d'écoute sont celles de l'approche humaniste, elles orientent à la fois les actions et les stratégies de l'organisme :

- L'accueil
- L'empathie
- L'acceptation inconditionnelle
- Le respect de l'autre
- L'authenticité

Le bénévolat

Le bénévolat est au cœur des activités du Centre qui ne pourrait exister sans l'engagement bénévole d'une centaine de personnes qui chaque année et par la suite, année après année se dévouent pour que s'accomplisse la mission du Centre. Les motifs de bénévolat varient et si pour un bon nombre la formation donnée en écoute active permet d'acquérir les bases de la relation d'aide, d'autres bénévoles sont motivés par l'amour de la langue et par l'ouverture à l'autre, il en est aussi qui répondent au besoin du Centre pour l'entrée de données, l'accueil à la réception. Leur présence, les tâches qu'ils accomplissent sont une richesse inestimable et le Centre reconnaît et apprécie leur apport.

Les activités et services du Centre

Les activités et services du Centre se divisent en deux groupes principaux. On retrouve les activités et services propres à l'écoute et ceux reliés à l'intégration (ateliers de conversation et dyades). À ces pôles majeurs se greffent les activités de promotion, de reconnaissance des bénévoles, de prévention et autres. Afin d'orchestrer le tout, la gestion des ressources tant humaines, matérielles que financières est toute aussi présente que requise.

Les activités abordées de façon succincte sous la présente rubrique sont détaillées dans la suite de ce rapport.

L'écoute

La réalisation des activités d'écoute se composent quant à elles de sous groupes d'activités dont l'importance est primordiale :

- Le recrutement
- La formation de base et continue
- La coordination
- La supervision

Le service d'écoute est offert aux personnes vivant des situations de crise, des difficultés au plan moral, social ou psychologique et qui souhaitent en parler. Toute personne, quels que soient son statut, ses croyances ou son orientation sexuelle, peut appeler ou se rendre au Centre sans rendez-vous et se prévaloir des services offerts.

Le service d'écoute est gratuit, confidentiel, anonyme et est offert par les intervenants du Centre et les bénévoles formés à l'écoute active. Ces rencontres ont pour objectif de prévenir les problèmes de santé mentale en donnant à la personne un lieu pour exprimer ses émotions en lui offrant une oreille attentive, une ouverture d'esprit sans jugement et une attitude empathique.

L'intégration des nouveaux arrivants

L'intégration se fait essentiellement via les ateliers de conversation et les jumelages linguistiques sous forme de dyades. Les étudiants étrangers inscrits à l'UQÀM peuvent se familiariser avec la langue et également avec certains aspects de la vie au Québec.

La promotion

Les activités de promotion visent principalement 2 objectifs :

- Faire connaître les services du Centre
- Faire du recrutement pour le bénévolat en écoute ou autre

Les stages

Le Centre d'écoute offre aux futurs professionnels de la relation d'aide un lieu privilégié de formation à l'écoute et de sensibilisation à l'approche d'intervention de crise. Il est aussi 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 permet de mieux répondre à la clientèle.

Le service d'écoute

Le processus de sélection

Tel que présenté précédemment le service d'écoute se subdivise en différentes activités tout aussi importantes en termes d'organisation. Bien que le recrutement soit assez facile, certaines étapes demandent du temps et sont la preuve de la rigueur du processus. En résumé, la formation est ouverte à toutes et tous mais il y a une sélection. Environ le quart des candidatures sont admises à l'étape finale.

Recrutement et sélection			
	Automne 2014	Hiver 2015	Total
Fiches d'inscription complétées	109	107	216
Personnes présentes aux rencontres d'information	69	73	142
Entrevues réalisées	46	43	89
Personnes sélectionnées	25 + 2 stagiaires	20 + 1 employée + 6 reports de sessions	48
Personnes ayant débuté la formation	22	24	46
Personnes ayant terminé la formation	22	23	45

Il n'y a pas de différence significative d'une cohorte à l'autre. Toujours autant de personnes manifestent leur intérêt pour participer à la formation et être bénévoles au Centre. Les abandons sont rares pour ne pas dire quasiment nuls.

La Formation

Les bénévoles dont la candidature est retenue s'engagent à suivre une formation initiale d'une durée d'environ 50 heures dont 7 heures en prévention du suicide. La formation est donnée sur 4 fins de semaine et l'animation est confiée à une personne de l'extérieur à l'exception de la formation « Sentinelle » en prévention du suicide qui est donnée par une employée du Centre expressément formée à cette fin.

La co-animation

En raison d'exercices pratiques lors de la formation il faut avoir recours à des co-animateurs qui sont des bénévoles en écoute et qui sont reconnus pour la qualité de leur travail.

Heures de bénévolat en co-animation			
	Automne 2014	Hiver 2015	Total
Nombre de co-animateurs impliqués	19	22	41
Nombre total de ½ journées offertes (4 heures)	65 (260 heures)	83 (332 heures)	148

Les co-animateurs ont été légèrement plus nombreux à offrir leurs services lors de la session d'hiver 2015, mais ils ont également été davantage présents au Centre ce qui a permis un meilleur encadrement des futurs bénévoles lors des triades et des exercices en groupe.

Il y a eu en 2014 – 2015 un total de 964 écoutes soit une très légère augmentation – moins de 1 % comparativement au précédent exercice.

Durée des écoutes			
Durée des écoutes en minutes	moins de 30	de 30 à 60	pus de 60.
Nombre	251	629	84
Pourcentage	26,1 %	65,2 %	8,7 %

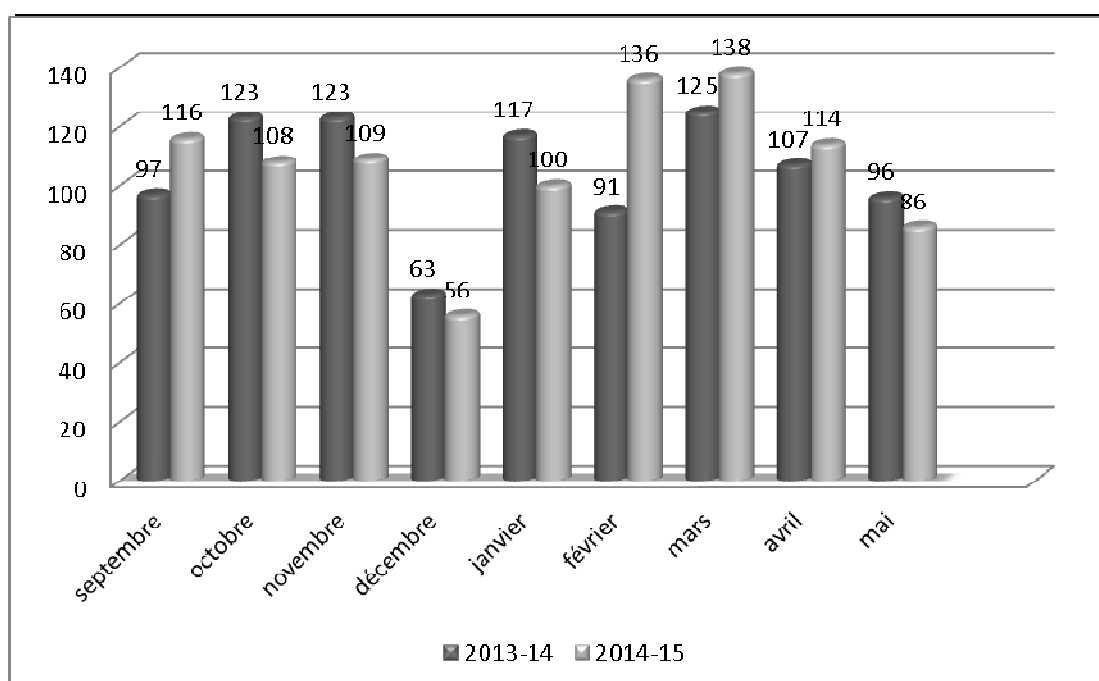
On peut également observer que la grève étudiante du printemps 2015 n'a finalement eu aucun impact négatif sur le nombre d'écoutes offertes au Centre; au contraire même l'augmentation significative des écoutes en février 2015 (+ 67 %) peut résulter d'un besoin plus grand des étudiants d'être écoutés face à l'anxiété générée par la grève.

En l'occurrence la baisse importante (et récurrente) du nombre d'écoutes en décembre, est directement liée à la fermeture du Centre dès la fin de session et ce, durant tout le temps des fêtes. Ce phénomène est également observable, mais dans un degré moindre, au mois de mai puisque les étudiants finissent leur session fin avril, voire début mai.

Les principaux motifs d'appels demeurent sensiblement les mêmes et représentent plus de 50 % des écoutes :

- stress, angoisse et anxiété
- solitude et isolement
- relations interpersonnelles
- santé mentale
- état dépressif
- manque de confiance en soi
- deuil
- suicide

Répartition par mois
(comparatif 2013-14/2014-15)



Dans les écoutes face à face il y a une infime différence entre les hommes et les femmes alors qu'au niveau des écoutes téléphoniques les femmes sont 5 fois plus nombreuses que les hommes.

La supervision

Après chaque écoute, le bénévole doit compléter une fiche lui permettant de faire un retour sur l'écoute faite. Par la suite une personne qualifiée à titre de superviseuse et attitrée à un écoutant donné aura une conversation sur la ou les écoute(s) réalisées et ce afin de s'assurer de la qualité du service offert et afin également d'alléger l'écouter qui est susceptible de recevoir de lourdes confidences.

Au cours de la dernière année, plus de 145 heures de supervision ont été offertes dont près de la moitié par des bénévoles. Il faut également souligner que la supervision de par sa nature est en quelque sorte une formation individuelle se classant sous la formation continue.

La formation continue

Les bénévoles ont la possibilité d'approfondir leurs connaissances de l'approche pratiquée et de la clientèle écoutée au Centre grâce à la formation continue. Celle-ci se présente sous-trois (3) formes :

La supervision individuelle :

Telle que présentée au point précédent. Au besoin, une personne bénévole peut discuter d'une écoute avec un autre superviseur.

Les ateliers thématiques :

Organisés principalement sur l'heure du dîner afin de concilier l'horaire des bénévoles ayant des cours, les ateliers ont abordé plus spécifiquement les thématiques du suicide, de la dépression et des situations difficiles rencontrées en écoute. Ce dernier thème a été abordé de nouveau cette année et a pris une forme particulière puisque les rencontres se sont limitées à de petits groupes de 4 - 5 personnes. Le but étant de créer un climat intime, chaleureux et confidentiel propice au partage de situations problématiques.

Les événements extérieurs :

Les bénévoles ont toujours l'opportunité d'assister à des conférences ou colloques offerts à l'extérieur, ils sont par la suite invités à partager de façon formelle ou informelle les principaux points de ces événements.

Le référencement

Bien que ce service ne soit pas systématique, il offre à la personne qui appelle ou se présente au Centre d'écoute la possibilité de consulter, avec l'aide d'un écoutant, les différentes ressources disponibles et de faire un choix parmi les plus appropriées à ses besoins ou sa situation. Ainsi, le Centre d'écoute possède une banque de plus de 360 organismes regroupés en 29 catégories et plus de 500 dépliant.

L'aide à l'intégration

L'aide à l'intégration s'adresse spécifiquement à la clientèle étrangère dont l'objectif est d'améliorer la connaissance pratique de la langue française afin notamment, de poursuivre des études en français. La création de jumelages linguistiques contribue également à cet objectif.

Les données

Données chiffrées	
Nombre total de participants	408
Nouvelles inscriptions totales	329
Nombre d'inscriptions renouvelées	79
Participants au jumelage individuel	224 (112 dyades)
Participants aux ateliers de conversation	184
Nombre de groupes créés	18
Moyenne de participants par atelier	10

Les ateliers de conversation organisés au Centre sont d'une durée de deux heures. Cette année, des outils additionnels ont été mis à la disposition des groupes : un lecteur DVD, un téléviseur et la possibilité d'accéder au réseau Internet du *Centre*.

Les rencontres d'animateurs

Cinq (5) rencontres ont été organisées afin d'offrir la possibilité aux animateurs de partager expérience personnelle et outils. Leur principale préoccupation étant d'offrir aux étudiants du temps pour pratiquer la prononciation du français et enrichir leur vocabulaire. Différents exercices sont proposés, dont celui sur la compréhension des expressions québécoises.

Le bon travail des animateurs a été souligné par une attestation d'expérience de bénévolat (PREB-Programme de Reconnaissance des Expériences de Bénévolat) créé par le Ministère de l'emploi et du développement social du Canada pour reconnaître l'implication dans le travail bénévole. Merci à tous et toutes!

Le jumelage individuel

Cette activité a permis à 224 personnes (112 dyades) qui voulaient échanger avec une personne d'une autre culture et d'une autre langue, de trouver un partenaire par l'entremise du programme offert par le *Centre d'écoute* aux nouveaux arrivants.

Le projet avec le département d'Éducation de l'UQAM

Le projet développé avec le département d'Éducation de l'UQAM est devenu une tradition. Depuis plusieurs années, les participants aux ateliers de francisation du *Centre d'écoute et de référence* ont la possibilité de participer aux activités du département de carriérologie. L'objectif est de jumeler les étudiants de maîtrise et les participants aux ateliers.

Au cours de cette activité, les participants (17 personnes) ont exploré avec les étudiants du département de l'Éducation, des thèmes concernant la recherche d'emploi, la planification de carrière, l'insertion au marché du travail, l'orientation, etc. Ces participants ont pu y partager aussi leurs préoccupations concernant leur carrière et ont été pris en charge par la même équipe en carriérologie dans leurs démarches en recherche d'emploi.

L'activité a permis aux participants aux ateliers de conversation de passer deux jours complets dans un milieu francophone québécois, de pratiquer les outils de communication verbale et d'avoir plus d'informations sur le marché du travail, tandis que les étudiants en carriérologie ont appris à mieux connaître les personnes immigrantes et leurs besoins spécifiques.

La promotion des services

Chaque année, un programme visant la promotion des services est élaboré. Les différents axes du programme s'adressent à des cibles clairement identifiées et dans plusieurs cas ces cibles sont mixtes.

D'une part des événements et des communications médiatiques ont également été organisés afin d'optimiser la visibilité du Centre :

- Des kiosques sur différents thèmes sont installés régulièrement dans les corridors de l'UQAM
- Des annonces sur les écrans géants de l'UQAM
- Des articles dans Le Bulletin et la revue de l'UQAM
- Des articles dans le Montréal Campus
- Des publications dans le Journal de la CDC Le Colibri
- Articles dans le PSY-curieux
- Articles dans la revue du Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- Des annonces dans le bulletin mensuel du RIOCM

Le site internet du Centre a reçu plus de 8 533 visiteurs, alors Facebook a obtenu 601 mentions **J'aime**, confirmant ainsi le nombre de personnes ayant consulté cette page.

Les visites en classe sont rendues possibles par l'ouverture des professeurs à recevoir tant le personnel que les bénévoles pour faire la présentation des services et également pour inviter les étudiante(e)s à faire du bénévolat au Centre.

Au cours de la dernière année 72 visites ont été faites rejoignant ainsi près de 3 500 étudiants et représentant 14 heures de présentation. Bien que le nombre de visites soit inférieur à celui de l'exercice 2013 – 2014, le nombre d'étudiants rejoint est pratiquement 30 % plus élevé.

Les activités dédiées à l'ensemble de la communauté

Les semaines de prévention

Les semaines de prévention sont un service psychosocial offert à la communauté universitaire de l'UQAM. L'activité principale de ce service consiste à organiser durant l'année scolaire, des kiosques traitant de différentes thématiques, tels le suicide, le stress, la dépression, les dépendances, l'intimidation et les services du Centre. Les kiosques sont installés dans les couloirs des différents pavillons de l'université afin de sensibiliser les étudiants durant les heures de pause ou du dîner.

Ces kiosques sont tenus par un(e) employé(e) accompagné(e) de bénévoles qui maîtrisent la thématique présentée et engagent des conversations avec les passants. De la documentation est offerte ainsi qu'une écoute, au besoin. En effet, les kiosques deviennent un espace d'écoute où les étudiants, le personnel de l'université, les professeurs, peuvent s'arrêter et en faire la demande. Le responsable ou le bénévole peut, soit faire de l'écoute sur place ou accompagner la personne au Centre directement.

Hormis les kiosques de prévention, des ateliers sont organisés, des activités originales, des conférences en lien avec le thème traité. Cet ajout permet d'offrir de l'information préventive plus concrète. La disponibilité et l'intérêt des ressources sont indispensables à la réalisation de ces derniers éléments.

Calendrier des Semaines de prévention – Automne 2014	
Date	Activité
10 septembre Pavillon DS	Kiosque sur l'aide entre pairs et le service d'écoute et Prévention du suicide
29 et 30 septembre Pavillon A	Kiosque sur l'aide entre pairs et le service d'écoute et Prévention du suicide
1 ^{er} octobre Pavillon R	Journée mondiale de prévention du suicide
7 et 8 octobre Pavillon A	Journée sur les services du Centre
22, 23 octobre Pavillon DS	Journée sur les services du Centre
24 octobre Pavillon SH	Recrutement de bénévoles
27, 28 et 29 octobre Pavillon J	Journée mondiale de prévention de la dépression
3, 4 et 5 novembre Pavillon A	Prévention du suicide
10 et 11 novembre Pavillon A	Journées mondiales de prévention des agressions sexuelles
24, 25 et 26 novembre Pavillon A	Gestion du stress et recrutement de bénévoles
1, 2 et 3 décembre Pavillon A	Sensibilisation à la vitalité, la nutrition et l'équilibre
8 et 9 décembre Pavillon A et J	Aide à l'Intégration des nouveaux arrivants et échanges linguistiques

NOTE

Le calendrier des semaines de prévention – Hiver 2015 bien que planifié n’a pu être réalisé. Il a été impossible de remplacer à brève échéance la personne responsable de cette activité qui a été mise en congé maladie prolongé.

La reconnaissance des bénévoles

La personne responsable des communications a organisé deux (2) événements en reconnaissance du travail des bénévoles du Centre avec quelques prix de présence.

- une soirée reconnaissance pour les bénévoles, trente participants
- une soirée de cinéma et jeux de société, quinze participants

Un soin particulier a également été accordé au soulignement des anniversaires de naissance des employé(e)s et des bénévoles

Les stages

Le Centre d’écoute offre aux futurs professionnels de la relation d’aide un lieu privilégié de formation à l’écoute et de sensibilisation à l’approche d’intervention de crise. Il est aussi 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 mieux répondre à la clientèle.

La formation spécifique à l’écoute offerte aux stagiaires leur permet d’être confrontés à différentes problématiques, de vivre une expérience formatrice, d’échanger avec les bénévoles écoutants et l’équipe des permanents.

Le Centre d’écoute fait appel à l’esprit d’initiative des stagiaires. Comme pour ses bénévoles, le Centre d’écoute constitue pour les stagiaires un lieu d’éveil à la vie de groupe en les encourageant à s’intégrer à la vie associative et démocratique de l’organisme.

Pour l’année 2014-2015, le Centre d’écoute a eu la chance d’accueillir une stagiaire du baccalauréat en sexologie de l’UQAM. Étant au sein de l’organisme pour une durée totale de 450 heures étalées sur les sessions d’automne et d’hiver et ayant au centre de son champ d’intérêt les relations de couple elle a su mettre au profit du Centre d’écoute de nouvelles connaissances enrichissantes.

L’assermentation

Le Centre offre avec la participation d’une employée, commissaire à l’assermentation, des services de validation de documents. Plusieurs étudiants, nouveaux arrivants et membres de la communauté desservie par le Centre d’écoute sont amenés à faire des démarches qui demandent de faire appel à un commissaire à ce service gratuit pour les trois premiers documents et des frais de 2\$ par document supplémentaire sont perçus. Ainsi, 112 documents ont été validés durant l’année 2014-2015.

Le futur - perspectives 2015 - 2016

Au cours d'une séance de travail tenue l'été dernier, des membres du conseil d'administration se sont réunis afin de se concerter sur un plan de priorisation stratégique.

Le prochain conseil aura l'embarras du choix pour alimenter un plan d'action tout aussi réaliste que réalisable.

Voici quelques éléments identifiés :

- Contribuer à la définition et la promotion de la stratégie de communication du centre telle qu'adoptée par le C.A ;
- Élaborer des solutions et des mesures de contrôle pour assurer la pérennité de l'organisme ;
- Contribuer au rayonnement du centre en maintenant des relations avec le milieu ;
- Rédiger et diffuser des documents de sensibilisation aux problématiques du centre et au besoin réaliser des activités sur ces sujets ;
- Mettre en place et documenter les meilleures pratiques dans le domaine de la formation continue du personnel et des bénévoles ;
- Maintenir et développer d'excellentes relations interpersonnelles et une communication de qualité auprès des différents partenaires ;
- Promouvoir activement l'échange d'information et d'expertise à travers la structure ;
- Doter les activités d'un système de statistique représentatif de la réalité ;
- Moderniser (dépliant, site web, etc.) et développer des outils de promotion comme un blogue...

Les remerciements

Des remerciements très particuliers à tous les groupes, organismes, institutions et individus qui contribuent à l'accomplissement de la mission du *Centre d'écoute et de référence*.

Recevez ces remerciements comme personnels :

- L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
- Le Ministre de la Santé et des services sociaux
- L'Université du Québec à Montréal
- Les Frères de St-Gabriel
- Les Filles de la sagesse du Canada
- Emploi-Québec
- Semo Québec
- Les nombreux bénévoles
- Les administrateurs du Centre (CA)
- et l'équipe des employés du Centre