



CENTRE D'ÉCOUTE
ET DE RÉFÉRENCE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2014 – 2015

ANNEXES

SVP

VOIR DOCUMENT
EF 2014-2015
CENTRE D'ÉCOUTE ET DE RÉFÉRENCE

Historique

Fondé en 1987, le *Centre d'écoute et de référence* est un organisme communautaire autonome. L'implantation du Centre d'écoute à l'Université du Québec à Montréal découle d'un besoin exprimé par un groupe d'étudiants provenant de l'extérieur de Montréal et éprouvant certaines difficultés d'intégration à leur nouveau milieu.

L'objectif du Centre d'écoute était d'offrir un lieu où les étudiants pouvaient venir parler de leurs difficultés personnelles et essayer de trouver des pistes de solution. Le projet fut présenté à l'époque aux services d'animation de l'UQAM; un local fut alors mis à la disposition du Centre d'écoute. La concrétisation du projet a été rendue possible grâce au soutien professionnel du CLSC des Faubourgs (autrefois CLSC Centre-ville). Ce dernier, ayant une entente de services avec l'université, considérait le projet comme un complément important à leurs services auprès de la population étudiante.

Les premières activités du *Centre d'écoute* consistaient en un service d'écoute et de référence, et en l'organisation de semaines de prévention psychosociale pour informer la population sur différentes problématiques. Au début, deux thèmes étaient abordés : la prévention du suicide et l'isolement. D'autres problématiques ont été abordées ultérieurement pour répondre aux besoins exprimés par les étudiants.

Voici la liste des semaines de prévention psychosociale et leur année d'apparition :

- 2014 goûter à l'écoute
- 2013 VIH Sida
- 2013 les relations amoureuses
- 2013 l'intimidation
- 2011 différents thèmes sur la sexualité
- 2009 la dépendance
- 2006 le dépistage de la dépression
- 2003 la Caravane de la tolérance
- 2002 l'interculturel
- 2001 le jeu excessif
- 2001 la vitalité et la nutrition
- 1999 l'intégration
- 1998 la santé mentale
- 1993 l'alcoolisme et les toxicomanies

- 1990 la gestion du stress
- 1987 la prévention du suicide
- 1987 l'aide entre pairs et l'isolement

Plusieurs fois dans l'année, chacun de ces thèmes fait l'objet d'une semaine de prévention avec kiosques, conférences et participation de partenaires de la communauté. En août 1999, à la demande de l'École de langues de l'UQAM, le Centre d'écoute a développé un nouveau projet pour aider des étudiants immigrants qui apprennent le français à mieux s'intégrer à leur société d'accueil.

Différents services et activités leur sont ainsi offerts s'inspirant ainsi de la philosophie du Centre d'écoute : permettre à la personne de se prendre en charge et l'aider à trouver ses propres solutions.

À partir de la philosophie humaniste, le Centre d'écoute a précisé sa mission, s'est doté d'un code d'éthique et d'une organisation pour offrir des services diversifiés :

- l'écoute
- la référence
- les activités de prévention psychosociale
- les activités d'intégration pour les nouveaux arrivants
- le jumelage linguistique
- l'accompagnement

Protocole d'entente

Un Protocole d'entente entre l'UQAM et le *Centre d'écoute et de référence* a été signé en 1999 et renouvelé en 2002. Depuis, cette entente est négociée chaque année. Tout en réaffirmant le caractère d'autonomie du Centre d'écoute en tant qu'organisme sans but lucratif, le Protocole définit clairement le statut du *Centre d'écoute* à l'UQAM et le reconnaît comme un partenaire assurant à la communauté universitaire des services d'aide et de prévention psychosociale.

Statut légal

Le *Centre d'écoute et de référence* s'est incorporé en 1991 et a obtenu ses lettres patentes en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies du Québec. Enregistré auprès du ministère du Revenu comme un organisme de bienfaisance, il peut émettre des reçus d'impôt à toute personne ou organisme qui fait un don.

Mission

Par une approche humaniste, le Centre d'écoute et de référence développe 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.

Objectifs

Le Centre d'écoute et de référence vise à :

- Offrir un service d'écoute face à face, 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 causes et les effets de la pauvreté;
- Offrir des services d'accueil et d'aide à l'intégration aux personnes nouvellement arrivées au Québec.

Valeurs

Les valeurs fondamentales appliquées par le Centre d'écoute et orientant ses stratégies sont :

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

Distinctions et prix

2014 : Prix Fondation Desjardins pour l'engagement bénévole à M. Pierre-Marc Gendron, bénévole écoutant et membre du conseil d'administration a fait partie cette année des lauréats du programme Prix Fondation Desjardins - Engagement bénévole. La qualité de sa candidature, les efforts qu'il a déployés et le temps investi au sein du Centre ont fait la différence et nous ont permis l'obtention d'un prix.

2014 : Mention d'honneur de Bénévolat à Arthur Montplaisir comme bénévole en intégration des nouveaux arrivants depuis 10 ans.

2013 : à l'occasion de ses 25 ans, le *Centre d'écoute et de référence* a été honoré par M. Daniel Breton, député de Sainte-Marie-Saint-Jacques. Une allocution a été prononcée à l'Assemblée nationale du Québec le 29 mai 2013.

2010 : le Centre d'écoute et de référence est récipiendaire du **Prix Hommage bénévolat Québec** décerné par le Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses efforts en vue de promouvoir et favoriser l'essor de l'engagement bénévole.

2008 : dans le cadre de la Francofête 2008, le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec a remis à Stella Kukuljan le **Mérite en francisation des nouveaux arrivants 2008** dans la catégorie immigrante non francophone pour avoir mis en place des ateliers d'information et de jumelage linguistique au Centre.

Les partenaires

Travailler en partenariat avec d'autres organismes et partager l'information et le savoir sont indispensables à la vie d'un organisme comme le *Centre d'écoute et de référence*. Pour réaliser sa mission et jouer un rôle participatif dans la communauté, le Centre est membre des organismes et regroupements suivants :

ACETDQ - Association des centres d'écoute téléphonique du Québec: réunions régulières, partage mutuel d'informations, front commun concernant les politiques en santé mentale.

ACSM - Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Montréal : formations et documentation liées à la connaissance et à la promotion de la santé mentale, en plus de leur collaboration à notre semaine de prévention en santé mentale.

AQPS - Association québécoise de prévention du suicide : partage de la même philosophie concernant la prévention du suicide. Les formateurs qui offrent la portion «Sentinelle» de notre formation de base sont issus de l'AQPS.

CDC - CENTRE-SUD – Corporation de développement communautaire Centre-Sud. Regroupement multisectoriel dont la mission est de favoriser la participation active du milieu communautaire au développement socio-économique. Le Centre d'écoute, par le biais de ce partenariat, participe à la vie de l'arrondissement Centre-Sud. Participation à l'assemblée générale annuelle et aux réunions.

CRISE - Centre de recherche et d'intervention sur le suicide et l'euthanasie : réunions d'information et de mise à jour des résultats de recherches. Partage d'expériences cliniques.

RACOR - Regroupement des organismes alternatifs en santé mentale de Montréal : rencontres régulières, rapprochement des organismes oeuvrant en santé mentale à Montréal. Actions concertées en aide aux organismes.

RIOCM - Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal: le Centre d'écoute apporte son soutien lors des luttes qu'engage le RIOCM dans le partage des mêmes valeurs et préoccupations.

TCRI - Table de concertation au service des personnes réfugiées et immigrantes : partage d'informations et de connaissances, formations en interculturel.