

GAI ÉCOUTE



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2014
2015



Gai Écoute


Attestation de conformité

À titre de président du conseil d'administration pour l'année 2014-2015, j'atteste que les contenus véhiculés dans le présent rapport d'activités 2014-2015 de Gai Écoute sont conformes à la réalité. L'intégrité de ces contenus est assurée par des systèmes de gestion répondant à des principes reconnus de bonne gouvernance.

Le président de Gai Écoute,
Robert Asselin

Le personnel et le conseil d'administration de Gai Écoute tiennent à remercier le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Ville de Montréal, principaux partenaires financiers de Gai Écoute. Leur soutien a permis à Gai Écoute de répondre à 10 800 recours à ses services au cours de la dernière année.

Santé
et Services sociaux

Québec 

Montréal 

TABLE DES MATIÈRES

Attestation de conformité	3
Mot du président	5
• Gai Écoute	6
• Services à la population	10
• Engagement et présence dans les communautés LGBT	14
• Communications	16
• Orientations et priorités pour 2015-2016	18

Notes

Ce rapport d'activités couvre l'exercice du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

Le sigle LGBT signifie les communautés ou les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans.

« J'ai envie d'aider et d'écouter mes pairs pour qu'ils puissent ventiler et se sentir, le temps d'un instant, un peu mieux. »

Écoutant bénévole



On ne le répètera jamais assez : malgré l'atteinte de l'égalité juridique, il reste beaucoup à faire avant que les personnes LGBT atteignent une véritable acceptation sociale. Preuve à l'appui, en 2014-2015, 27% des appels à Gai Écoute avaient pour motif la solitude, l'isolement et le rejet, alors que 17 % des appels provenaient de gens cheminant dans un processus de découverte, de questionnement ou d'acceptation de leur orientation sexuelle. En outre, le fait de parler davantage d'orientation sexuelle et d'identité de genre dans l'espace public amène les proches de personnes LGBT à vouloir mieux les comprendre et les accueillir, malgré leurs propres préoccupations ou idées reçues. L'étape de l'affirmation de l'orientation sexuelle demeure également un sujet fréquent à la ligne d'écoute. Loin de réduire le volume des appels, cette ouverture du dialogue sur les enjeux LGBT multiplie les questionnements de part et d'autre. Il n'est donc pas surprenant que Gai Écoute ait connu une augmentation de recours à ses services de 12 % cette année.

Afin de toujours mieux répondre aux besoins des appelants, nous avons dédié l'année 2014-2015 à la bonification de nos services. Ainsi, nous avons lancé un nouveau guide de ressources LGBT, enrichi notre foire aux questions et élargi nos services d'écoute et de renseignements à l'échelle canadienne. Nous avons également œuvré à la consolidation du comité compétences, responsable de la formation des écoutants, et du comité appartenance, qui a pour mandat de favoriser la cohésion de l'équipe.

Notre image a également connu un renouveau cette année. Désireux d'affirmer le caractère inclusif de nos services, nous

avons lancé une signature plus inclusive : *Pour les personnes concernées par la diversité sexuelle et de genre*. De plus, à l'aube de nos 35 ans, nous avons souhaité souligner la pérennité de l'organisme en dévoilant un slogan porteur de notre présence au fil du temps : *Ici, pour toi*. Depuis plus de 35 ans. En prévision du lancement de notre nouvelle campagne de communication, au début de l'année financière 2015-2016, nous avons également donné plus de place au vert, couleur de l'épanouissement, dans nos outils promotionnels.

Enfin, dans le but de mieux soutenir notre offre de services et nos relations avec nos partenaires, nous avons lancé une infolettre mensuelle et mis en place un nouveau site web, qui a rapidement connu une importante hausse de visites.

L'année financière 2014-2015 s'est achevée sur une note difficile, à la suite du décès de Christian Paul Carrière, homme d'exception et directeur général de Gai Écoute. Il va sans dire que les résultats obtenus cette année sont grandement dus à son engagement. Son séjour parmi nous a permis à l'organisme de grandir et il continuera de nous inspirer dans les années à venir.

Christian Paul ayant jeté les bases de nombreux projets, l'année 2015-2016 s'annonce bien remplie, avec le lancement de notre nouvelle campagne de communication, les célébrations de notre 35^e anniversaire ainsi que la mise en place de stratégies visant la diversification de nos sources de financement. Le processus d'embauche à la direction générale étant bien entamé, Gai Écoute atteindra sans aucun doute les objectifs qu'il s'est fixés, avec à sa tête, une personne hautement compétente et motivée par la mission de l'organisme.

Robert Asselin

Hommage à Christian Paul

Riche à plusieurs égards, 2015 demeurera une année marquée par le décès, le 11 mars 2015, de Christian Paul Carrière, directeur général de Gai Écoute depuis janvier 2013. Christian Paul a cheminé vers Gai Écoute à la suite d'une carrière dans le milieu de l'éducation, d'abord à titre d'enseignant, puis à titre de directeur d'école. Lors ses premières rencontres avec l'équipe de Gai Écoute, il a partagé son souhait de s'engager dans une cause sociale qui lui tenait à cœur. Nous sommes heureux qu'il ait choisi Gai Écoute pour réaliser ce souhait et nous nous comptons privilégiés d'avoir partagé les deux dernières années avec lui.

Grandement touché par les appels reçus à la ligne d'écoute, Christian Paul souhaitait contribuer à apaiser la détresse des autres. Ceux et celles qui l'ont côtoyé garderont de lui le souvenir d'une personne profondément humaine, souriante, compréhensive et à l'écoute des autres. Préoccupé par le bien-être des bénévoles et employés de

Gai Écoute, il était naturellement généreux de son temps et favorisait une gestion participative respectueuse des contributions de toutes et tous. Il était chaleureux dans son accueil et faisait une grande place à l'humour dans ses interactions. Pour reprendre les mots prononcés par Michel, son conjoint, Christian Paul « répandait un bonheur et une joie de vivre qui caractérisent si bien les gens les plus heureux ».

Par son dynamisme, son souci d'équité, son esprit d'équipe et sa rigueur au travail, il a apporté une contribution exceptionnelle à Gai Écoute, tant sur le plan humain que professionnel. Son départ nous a grandement affligés. Son passage à Gai Écoute fut trop court, mais son engagement et sa vision nous accompagnent dans la poursuite des projets qui ont été mis en place sous sa direction.

Christian Paul, merci pour tout et repose en paix.





1. GAI ÉCOUTE

Conseil d'administration 2014-2015

Robert Asselin

Président

Murillo Rego

Vice-président à l'administration

Jonathan Fallu

Vice-président aux services à la clientèle

Johanne Audet

Trésorière

Peter Binsse

Secrétaire

Youri Chassin

Administrateur

Jean-Benoît Vallières

Administrateur

Ressources humaines

Christian Paul Carrière

Directeur général

Maryse Bézaire

Directrice des communications

Marie-Michèle Gobeil

Adjointe à l'administration (avril à juillet 2014)

Marie-Annabelle Labrecque

Adjointe à l'administration
(août 2014 à mars 2015)

Vie démocratique de Gai Écoute

En 2014-2015, en plus de la tenue de neuf réunions du conseil d'administration et de l'assemblée générale annuelle, le conseil d'administration de Gai Écoute a convoqué et a réuni tous ses membres huit fois pendant l'année lors d'assemblées mensuelles afin de traiter de différents dossiers de l'organisme et d'offrir une formation continue aux écoutants et écoutantes.

Les thèmes abordés lors de ces soirées ont été :

- la planification stratégique;
- la bisexualité;
- les aînés LGBT;
- l'écoute auprès des jeunes;
- les paraphilies;
- l'homophobie et les recours;
- la confidentialité.

Service d'écoute

Les ressources humaines au service d'écoute et de renseignements sont composées de spécialistes de la relation d'aide rémunérés et de bénévoles. Les intervenants et les intervenantes assurent le service de 8 h à minuit, alors que les bénévoles les appuient pour une durée de quatre heures en soirée.

Recrutement et formation des bénévoles

Afin de fournir une écoute de qualité, les bénévoles de Gai Écoute prennent part à un rigoureux processus de sélection et à une formation de 41 heures, incluant une période d'accompagnement avec un intervenant ou une intervenante. Entièrement élaborée par des professionnels, cette formation dynamique s'inspire des méthodes d'écoute active utilisées par les centres d'écoute. La formation est complétée par des activités de perfectionnement continu qui ont lieu lors d'assemblées tenues huit fois par année.

Pour atteindre les effectifs visés, Gai Écoute a proposé deux sessions de formation cette année. Ainsi, en 2014-2015, onze nouveaux écoutants et écoutantes bénévoles se joignaient à l'équipe. Dans le cadre de sa formation, Gai Écoute a également accueilli deux membres de l'Aide aux trans du Québec (ATQ) afin de soutenir cet organisme dans le développement de ses services d'écoute active.

Engagement des bénévoles

Les bénévoles de Gai Écoute s'engagent à fournir annuellement 32 disponibilités, soit 24 quarts d'écoute de quatre heures et huit présences aux réunions mensuelles. En plus d'assurer le service d'écoute et de renseignements en soirée, les bénévoles participent à différentes activités de l'organisme. Leur contribution est ainsi évaluée pour 2014-2015 :

Nombre d'heures en bénévolat

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

Services d'écoute, d'aide et de renseignement :	1 460
Présidence :	675
Formation continue et perfectionnement :	425
Conseil d'administration et comités :	505
Formation théorique et accompagnement pratique :	585
Soutien aux kiosques, journées communautaires et défilé de la fierté :	245

3 895
HEURES DE
BÉNÉVOLAT

Gai Écoute tient à remercier ses membres pour leurs années d'engagement

- 3 ans** Peter Binsse, Jean-Benoît Vallières, Philippe Doss, Sébastien Gazaille, Michel Lecorps, Anthony Lombardi
- 5 ans** Francis Guérin, André Gamache, Paul Sigouin, Yvan Gaudreau, Nicolas Prévost, Jonathan Dubé, Jonathan Fallu
- 15 ans** Luc Payette, Jean-Pierre Gagnon, Louis-Philippe Petit
- 20 ans** Robert Asselin
- 25 ans et plus** André Lefebvre, Laurent McCutcheon et Pierre Sheridan

Vie associative

Anthony Lombardi, récipiendaire du prix André-Lefebvre 2014

Le prix André-Lefebvre est remis à un bénévole s'étant démarqué pour l'ensemble de ses réalisations, incluant l'ancienneté. Toujours d'agréable compagnie et engagé, Anthony a sans cesse le désir de s'impliquer au sein de l'organisme pour le faire grandir. Depuis son arrivée à Gai Écoute en 2012, il a offert son soutien dans le cadre de la tenue de kiosques d'information, du défilé de la fierté et de l'envoi de matériel dans les écoles. Tout récemment responsable du comité des services de langue anglaise, il participe à assurer la qualité de ces services, il assure la révision et la traduction de documents, travaille au développement de partenariats et contribue à ce que le reste du Canada entende parler de nos services. Nous le remercions chaleureusement d'être avec nous et c'est avec plaisir que nous lui décernons le prix André-Lefebvre.



Anthony Lombardi, à gauche, en compagnie de Guillaume Leclerc, à un kiosque de Gai Écoute

Simon Bouchard, récipiendaire du prix Reconnaissance 2014

Le prix Reconnaissance est remis annuellement à toute personne s'étant démarquée par sa disponibilité, son engagement dans divers dossiers, son assiduité et son soutien à ses pairs et à l'organisme. Dès ses premières heures en formation à Gai Écoute en 2014, Simon a su nous faire rire et partager sa bonne humeur. Toujours disponible pour les réunions mensuelles et les quarts d'écoute, il est également au rendez-vous pour la tenue de kiosques d'information, les activités sociales ainsi que les moments plus difficiles. Simon pose les questions que plusieurs n'osent pas poser et contribue ainsi aux apprentissages de l'ensemble des écoutants et écoutantes de Gai Écoute. Il projette bien ce qu'est l'engagement pour une cause.



Simon Bouchard, à gauche, en compagnie d'Yvan Gaudreau.

Comité appartenance

Composé de quatre membres du personnel écoutant, le comité appartenance s'occupe de l'accueil, de la participation, de la motivation et de la valorisation du personnel écoutant, dans le but de soutenir la cohésion au sein de l'équipe de Gai Écoute. Durant la dernière année, une série de brunchs a été organisée avec beaucoup de succès, et ce afin de favoriser les échanges plus informels et de créer des liens entre les membres du personnel. L'équipe a participé à l'enregistrement de « Prière de ne pas envoyer de fleurs », dédié à monsieur Dany Turcotte. Elle a également organisé une cueillette de pommes, une soirée de quilles et des sorties après les réunions mensuelles.

Comité compétences

Formé de cinq membres du personnel écoutant, le comité compétences a été mis sur pied afin d'assurer la formation continue. Durant la deuxième année de son existence, ce comité a élaboré de nombreux documents de soutien pour l'écoute active. Il a également proposé des conférences portant sur les personnes âgées LGBT et l'homophobie en milieu de travail, deux sujets pour lesquels un renforcement de connaissance était requis.

Comité des services de langue anglaise

Mis sur pied afin de soutenir le lancement des services de langue anglaise de Gai Écoute, ce comité s'est mis à la tâche de dresser un état des lieux quant aux statistiques des appels en langue anglaise et à l'offre des services bilingues par le personnel écoutant. L'équipe a également entamé la traduction du site web et la création de partenariats auprès d'organismes anglophones afin de faire connaître les nouveaux services de langue anglaise.

**RÉALISATION :
MISE EN PLACE
DE FORUMS DE
PARTAGE**

Forums de partage

Du côté de la communication interne, Gai Écoute a mis en place des forums d'échange afin d'offrir un nouveau moyen de communication à l'équipe. Ces forums permettent aux écoutants et écoutantes d'échanger entre eux sur leur travail et de faire des suggestions pour améliorer les outils de travail. Ils fournissent également au personnel et membres du conseil d'administration un nouveau moyen de diffuser des informations et documents importants. Du 1^{er} janvier au 31 mars, les forums ont permis la publication de 132 sujets et réponses.

Partenaires

Fondation Émergence

Gai Écoute croit en l'importance de sensibiliser la population aux réalités des communautés LGBT et de lutter contre l'homophobie afin de prévenir les difficultés liées au manque d'acceptation sociale. C'est pourquoi Gai Écoute est un fier partenaire de la Fondation Émergence, un organisme qui propose des programmes d'information et de sensibilisation afin de lutter contre les préjugés et de favoriser le bien-être et l'égalité des personnes LGBT.

Organismes LGBT ou alliés des communautés LGBT

Gai Écoute est membre ou partenaire de divers organismes :

- Ados Gay Québec;
- Aide aux trans du Québec (ATQ);
- Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACET);
- Association des lesbiennes et des gais sur Internet (ALGI);
- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS);
- Centre communautaire des gais et lesbiennes de Montréal (CCGLM);
- Centre de Référence du Grand Montréal;
- Centre de solidarité lesbienne (CSL);
- Chaire de recherche sur l'homophobie de l'UQAM;
- Chambre de commerce gaie du Québec (CCGQ);
- Coalition jeunesse montréalaise de lutte à l'homophobie (CJMLH);
- Fierté Montréal;
- Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM);
- Réseau des lesbiennes du Québec (RLQ);
- Suicide Action Montréal (SAM).

Médias LGBT

Gai Écoute tient à remercier les magazines Fugues et Sortie pour leur contribution à la diffusion d'information concernant les actions et services de Gai Écoute.

« Je fais de l'écoute pour que les gens qui ont besoin de parler puissent le faire à leur rythme, sans avoir peur d'être jugés. C'est important que les gens puissent avoir cette opportunité. »

Écoutante



2. SERVICES À LA POPULATION

Les services de Gai Écoute s'articulent autour des axes suivants :

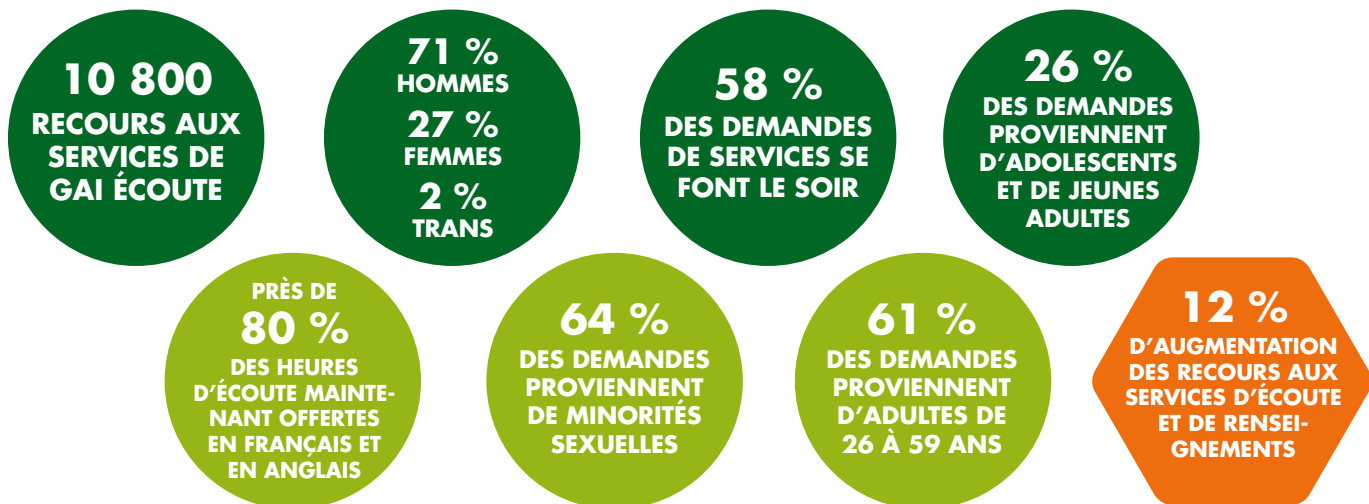
- l'aide par l'écoute téléphonique
- l'aide par le clavardage en privé
- l'aide par courrier électronique
- le Guide de ressources LGBT
- le Registre des actes homophobes
- les renseignements
- la foire aux questions sur les réalités LGBT

Pour nous joindre

Montréal : 514 866-0103
Sans frais : 1 888 505-1010
aide@gaiecoute.org
gaiecoute.org/clavardage



Quelques chiffres



Les services Internet en appui à la mission globale

Plusieurs services sont offerts sur notre portail afin de soutenir les gens qui nécessitent de l'aide :

1093

Le guide de ressources LGBT

1093 liens vers des sites en rapport avec la diversité sexuelle et de genre

87

La foire aux questions sur les réalités LGBT

87 questions/réponses

1710

Le clavardage en direct

Offert 16 h par jour, ce service a permis 1 710 échanges.

Réalisation : lancement du Guide de ressources LGBT



En novembre 2014, Gai Écoute a lancé le Guide LGBT (guidelgbt.org). Ce guide est le volet public des ressources auparavant réservées au personnel écoutant de Gai Écoute afin d'orienter les appelants. Les visiteurs peuvent rapidement

trouver des organismes communautaires, des loisirs, du soutien et des commerces dans leur région. Le Guide LGBT donne accès à plus de 1 000 ressources s'adressant à divers publics cibles, dont les jeunes LGBT ou en questionnement, les personnes aînées, les adultes LGBT, les communautés culturelles, les personnes trans ainsi que les parents de jeunes en questionnement et les parents et futurs parents LGBT. Une page est dédiée à chacun de ces publics et offre des pistes de solution aux questions les plus fréquemment posées à la ligne d'écoute de Gai Écoute.

Réalisation : lancement des services bilingues pancanadiens

À la suite du lancement officiel des services de langue anglaise l'an dernier, Gai Écoute est devenu, en 2014-2015, l'un des seuls centres d'écoute et de renseignements bilingues et pancanadiens pour les personnes concernées par les questions liées à l'orientation sexuelle et l'identité de genre. Près de 80 % des heures d'écoute sont désormais offertes en français et en anglais.

Réalisation : informatisation du registre des appels

Afin d'améliorer les outils de travail du personnel écoutant et de mieux servir la population, Gai Écoute a informatisé son registre des appels. Ce nouvel outil permet une compilation plus complète et rapide des appels et facilite grandement la tenue des statistiques des appels.

Les services d'aide, d'écoute et de renseignements

Services rendus

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, 10 800 appels/courriels/sessions de clavardage ont été traités à Gai Écoute. Il s'agit d'une augmentation de 12 % par rapport à l'an dernier.

Répartition des demandes selon le service

L'écoute téléphonique continue d'être le service le plus utilisé. Il s'agit également du service qui a connu la plus grande hausse cette année.

72 % appels téléphoniques

25 % clavardages

3 % courriels

Répartition des demandes de service selon leur nature

Les personnes communiquent avec Gai Écoute principalement pour obtenir de l'aide, une tendance qui demeure stable encore une fois cette année.

84 % appels d'aide

16 % appels de renseignements

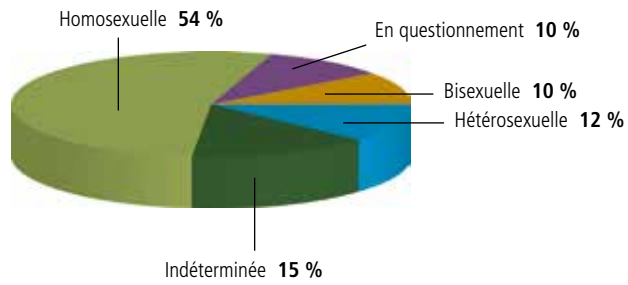
Répartition des demandes de service selon la provenance géographique

Pour une deuxième année consécutive, les appels à la ligne sans frais ont été légèrement plus nombreux que les appels du Grand Montréal.

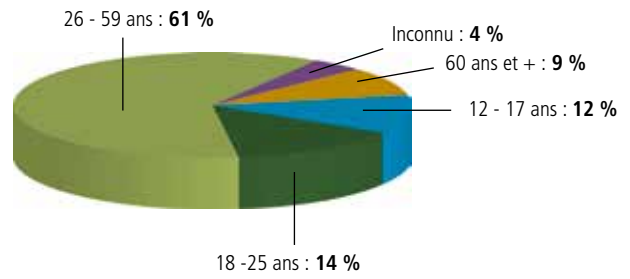
Appels du Grand Montréal : 49 %

Appels 1-888 : 51 %

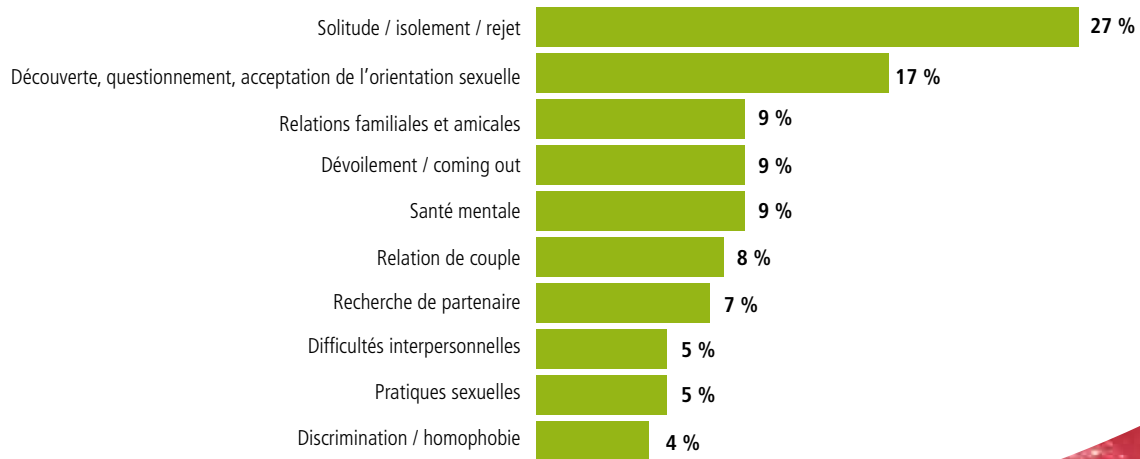
Répartition des demandes de service selon l'orientation sexuelle



Répartition de demandes de service selon le groupe d'âge



Répartition des demandes de service selon les motifs



« Le clavardage en privé est un médium d'aide très utilisé par les jeunes de 12 à 17 ans. Il est pour eux un choix rassurant pour établir un lien confidentiel ».

Écoutant



ENGAGEMENT ET PRÉSENCE DANS LA COMMUNAUTÉ

Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie

Sous la responsabilité de la Fondation Émergence, l'organisation de la Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie du 17 mai comprend le développement du concept, l'expédition du matériel et les relations avec les médias et les partenaires. Chaque année, Gai Écoute offre son soutien à la Fondation Émergence pour réaliser cette campagne. La visibilité de Gai Écoute, en tant que partenaire principal, est assurée lors des entrevues aux médias. En 2014, la campagne portait sur l'homoparentalité.

Activités de sensibilisation et de visibilité

Gai Écoute participe à démystifier la diversité sexuelle et à faire la lutte aux préjugés en participant à des défilés et en tenant des kiosques d'information dans des écoles, collèges, fêtes communautaires et lors de rassemblements LGBT. Voici un aperçu des activités de sensibilisation menées par Gai Écoute en 2014-2015 :

8 avril 2014

Journée communautaire
Collège Montmorency
Tenue d'un kiosque d'information

9 avril 2014

Collège Bourget
Tenue d'un kiosque d'information

15 avril 2014

Journée contre l'homophobie
CHU Sainte-Justine
Tenue d'un kiosque d'information

23 avril 2014

Collège Letendre
Tenue d'un kiosque d'information

Mai 2014

Semaine de prévention
contre l'intimidation
École Felix-Leclerc
Tenue d'un kiosque d'information

Mai 2014

Semaine de prévention contre
l'intimidation
École Cavalier de Lasalle
Tenue d'un kiosque d'information

16 août 2014

Fierté Montréal
Journée communautaire
Tenue d'un kiosque d'information

17 août 2014

Fierté Montréal
Défilé

23 août 2014

Fête communautaire Côte-des-Neiges
« Les couleurs de Côte-des-Neiges »
Tenue d'un kiosque d'information

Activités de sensibilisation et de visibilité (suite)

30 et 31 août 2014

Fête Arc-en-ciel de Québec
Tenue d'un kiosque d'information
Distribution d'autocollants de Gai
Écoute

4 octobre 2014

Journée de visibilité lesbienne
Tenue d'un kiosque d'information

Novembre 2014

École FACE
Tenue d'un kiosque d'information

Novembre 2014

Association de St-Jean-sur-Richelieu
Conférence et présentation des
services de Gai Écoute

Février 2015

Rallye des organismes
Cégep André-Laurendeau
Tenue d'un kiosque d'information



PLUS DE
200 000
PERSONNES
JOINTES PAR GAI
ÉCOUTE LORS
D'ACTIVITÉS DE
SENSIBILISATION



M^{me} Hélène David, ministre
de la Culture et des Communications,
en compagnie de Sylvie Bourbonnière,
bénévole à Gai Écoute, lors de la tenue
d'un kiosque d'information à la Fête
communautaire Côte-des-Neiges

Agendas scolaires

En 2014, Gai Écoute a poursuivi son programme de visibilité auprès des établissements d'enseignement secondaire du Québec (écoles publiques, privées et centres de formation professionnelle) en demandant à ces établissements de publier ses coordonnées dans les agendas scolaires.

Soutien aux étudiants

Chaque année, Gai Écoute rencontre plusieurs cégépiens et étudiants universitaires afin de répondre à des questions pour des travaux liés à l'orientation sexuelle. Il s'agit d'une autre forme d'assistance que propose l'organisme afin d'aider à démystifier la diversité sexuelle.



COMMUNICATION EXTERNE



L'année 2014-2015 a été l'année des lancements à Gai Écoute. Comme annoncé dans le rapport précédent, c'est cette année qu'ont vu le jour le nouveau site web de l'organisme, le Guide de ressources LGBT et la toute première infolettre mensuelle de Gai Écoute. C'est également en 2015 que Gai Écoute a dévoilé son nouveau slogan et sa signature plus inclusive et qu'il a lancé ses services d'écoute et de renseignements en langue anglaise. Par ailleurs, l'équipe a entamé le développement de sa campagne de communication 2015-2016, dont le premier volet sera diffusé en avril 2015.

Infolettre



Afin de développer des liens tant avec les communautés LGBT qu'avec les alliés et les internautes visitant à son site web, Gai Écoute a lancé sa toute première infolettre en janvier 2015. Envoyée à plus de 1 400 personnes, cette infolettre présente les actions de Gai Écoute ainsi que des ressources et annonces d'organismes LGBT ou alliés.

Une rubrique propose également des liens vers des articles portant sur le bien-être des personnes LGBT et des enjeux liés à la diversité sexuelle.

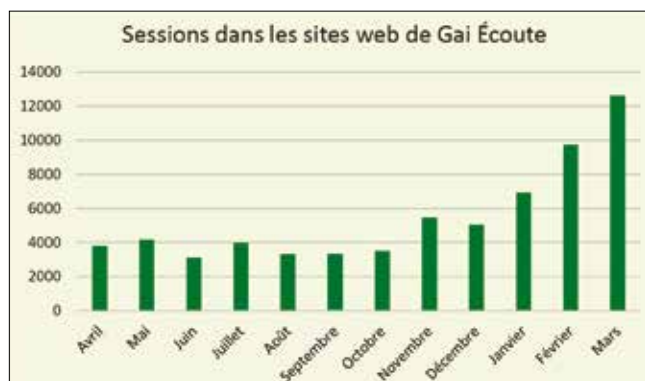
Nouveau site web

À la fin mai 2014, Gai Écoute a déployé un nouveau site web dans le but de mieux servir celles et ceux qui se dirigent vers internet pour trouver des réponses à leurs questions. Plus convivial et épuré, ce site web s'adapte à tous les types d'écran, permettant ainsi aux internautes d'utiliser les services d'aide et d'écoute depuis leur téléphone cellulaire. Il est axé sur les services de Gai Écoute et propose une foire aux questions par thème et par groupe cible. Les internautes sont également invités à contribuer au contenu du site en participant à des sondages et en proposant de nouvelles questions à la foire aux questions. Par conséquent, vingt-deux nouvelles questions ont été



ajoutées à la foire aux questions en 2014-2015. Le site propose également une boîte à outils pour le personnel travaillant en milieu scolaire et sportif ainsi que pour les parents d'enfants LGBT ou en questionnement.

Le nouveau site web en place, Gai Écoute a travaillé à augmenter sa visibilité dans les moteurs de recherche. Ainsi, depuis février 2015, l'organisme a triplé le nombre de sessions enregistrées mensuellement dans ses sites web.



Signature plus inclusive et nouveau slogan

Dans le but d'affirmer le caractère inclusif de Gai Écoute et de servir l'ensemble des communautés LGBT, des alliés et du grand public, l'organisme a revisité sa signature en janvier 2015. La description « Centre d'écoute des gais et lesbiennes du Québec » a ainsi été remplacée par « Pour les personnes concernées par la diversité sexuelle et de

genre ». Pour marquer son 35^e anniversaire, Gai Écoute a également mis à jour son slogan. « Parler, ça fait du bien. » est ainsi devenu « Ici, pour toi. Depuis plus de 35 ans ». Cette nouvelle signature sera utilisée pour la première fois dans le cadre de la campagne de communication 2015-2016 de Gai Écoute.

Revue de presse

Gai Écoute est un important point d'entrée pour les médias en ce qui concerne les communautés LGBT. L'organisme étant souvent appelé à intervenir sur des enjeux sociaux liés aux communautés LGBT, il répond sur une base hebdomadaire à des demandes d'entrevues et de commentaires provenant de chaînes de radio, de la Presse canadienne et de quotidiens. Voici une revue de presse partielle de l'année 2014-2015 :

Agence QMI (2014, 10 avril). Michel Marc Bouchard récompensé. *TVA Nouvelles*, repéré à <http://tvanouvelles.ca/lcn/artsetspectacles/general/archives/2014/04/20140410-153217.html>

Houde-Roy, L. (2014, 2 mai). L'homophobie plus répandue qu'on le croit. *Métro Montréal*.

Procréation assistée – Quelle dérive? (2014, 3 mai). *La Presse*.

Lévesque, F. (2014, 5 mai). Le dramaturge Michel Marc Bouchard recevra le 12 mai le prix Laurent-McCutcheon de la lutte contre l'homophobie. *Le Devoir*. Repéré à <http://www.ledevoir.com/culture/actualites-culturelles/407408/pointchaud-d-amour-et-de-vigilance>

Des outils pour aider les parents à en parler (2014, 14 mai). *Plein Jour de Baie-Comeau*.

Agence QMI (2014, 1er juillet). La ligne d'aide aux animaux plus accessible que celles pour les aînés ou les gai. *TVA Nouvelles*. Repéré à <http://tvanouvelles.ca/lcn/infos/national/archives/2014/07/20140701-174538.html>

Dumont, M. (2014, 28 juillet). Une famille reçoit une lettre de menace homophobe. *TVA Nouvelles*. Repéré à <http://tvanouvelles.ca/lcn/infos/regional/montreal/archives/2014/07/20140728-215752.html>

Arcand, J. (2014, 11 août). Pluie d'éloges pour l'abbé Raymond Gravel. *ICI Radio-Canada*. Repéré à <http://ici.radio-canada.ca/nouvelles/societe/2014/08/11/005-reactions-deces-raymond-gravel.shtml>

Genest, C. (2014, 12 août). Homophobie: ce qui se passe à Québec ne devrait pas rester à Québec. *Voir*. Repéré à <http://voir.ca/labeaumeconnection/2014/08/12/homophobie-ce-qui-se-passe-a-quebec-ne-devrait-pas-rester-a-quebec/>

Picotte, V. (2014, 20 août). Peu d'actes homophobes dénoncés. *Le Courrier du Sud*.

Audet, I. (2014, 8 septembre). Pourquoi ma fille. *La Presse+*.

Audet, I. (2014, 30 septembre). Google, dis-moi quoi faire. *La Presse*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/vivre/famille/201409/30/01-4805059-google-dis-moi-quoi-faire.php>

Léouzon, R. (2014, 12 novembre). Mille ressources au même endroit. *Métro*.

Galipeau, S. (2014, 17 novembre). Du côté de Gai Écoute. *La Presse+*.

Galipeau, S. (2014, 8 décembre). Mon enfant est gai, je fais quoi? *La Presse*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/vivre/famille/vie-de-famille/201412/08/01-4826266-mon-enfant-est-gai-je-fais-quoi.php>





ORIENTATIONS ET PRIORITÉS POUR 2015-2016

En 2015-2016, nous poursuivons notre objectif d'augmenter l'accessibilité à nos services et de mettre en place des initiatives pour mieux servir toute les personnes concernées par l'orientation sexuelle et l'identité de genre.

Visibilité

Dans le but d'améliorer notre visibilité, nous continuerons le développement de notre **campagne de communication** destinée au grand public. Cinq affiches, abordant une variété de sujets liés à l'orientation sexuelle et l'identité de genre, sont au centre de cette campagne qui comprendra également un carton d'information, une publicité télévisée et des témoignages. Parallèlement, la création d'un **comité de communication** permettra de soutenir nos initiatives tant du côté des communications externes que des communications internes. À la fois pour augmenter notre visibilité et pour bonifier nos services d'écoute et de renseignements, nous souhaitons également établir de **nouveaux partenariats** auprès d'organismes LGBT et alliés des communautés LGBT.

Outils, formation et bien-être du personnel écoutant

L'accessibilité aux services ainsi que leur qualité reposent entre autres sur les outils, la formation et le bien-être du personnel écoutant. Ainsi, en 2015-2016, l'**espace web du personnel** sera amélioré par l'ajout de fonctionnalités pour le partage de documents et l'inscription aux activités de bénévolat. Le **comité des services de langue anglaise** développera un programme de perfectionnement par simulation afin d'assurer la qualité des services. Il proposera également un lexique afin de soutenir le personnel dans son

offre de service et progressera dans la traduction de notre site web. De son côté, le **comité compétences** pilotera la mise en place d'un soutien permanent au personnel écoutant et poursuivra la planification de conférences et de formations. Il agira par ailleurs en partenariat avec les autres comités pour assurer un meilleur partage d'informations au sein du personnel. Le **comité appartenance**, quant à lui, organisera de nouvelles activités sociales afin de contribuer à la cohésion d'équipe et au sentiment d'appartenance.

Soutien financier

L'augmentation de 12 % des recours à nos services d'écoute et de renseignements au cours de la dernière année démontre la nécessité d'offrir, par des intervenantes et intervenants professionnels, un service 24 heures, 7 jours par semaine. Les services de Gai Écoute étant essentiels, nous continuerons de solliciter les différents **bailleurs de fonds** afin qu'ils augmentent leur soutien financier. De plus, afin de diversifier nos sources de financement, nous créerons un **comité financement** qui soutiendra nos activités de collectes de dons, dont l'événement-bénéfice prévu en mars 2016, en guise de conclusion aux célébrations de notre 35^e anniversaire.



Gai Écoute

C.P. 1006, succursale C
Montréal (Québec) CANADA H2L 4V2
Tél. : 514 866-6788
www.gaiecoute.org
courrier@gaiecoute.org