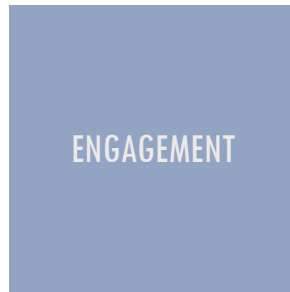
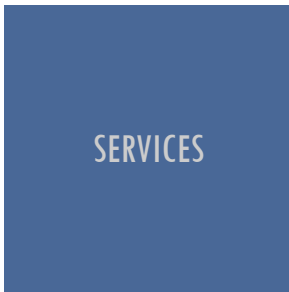


# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2007-2008

DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008



PARLER, ÇA FAIT DU BIEN

CENTRE D'AIDE, D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE ET DE RENSEIGNEMENTS DES GAIS ET LESBIENNES DU QUÉBEC  
WWW.GAIECOUTE.ORG

<b>Mot du président</b> .....	3
<b>Mot du directeur général</b> .....	4
<b>Conseil d'administration</b> .....	5
<b>Présentation de Gai Écoute</b> .....	6
Mission .....	6
Objectifs .....	6
Services .....	6
Partenariat avec Gay Line .....	7
Partenariat avec la Fondation Émergence .....	7
Autres partenariats .....	7
<b>Ressources humaines</b> .....	8
Personnel .....	8
Bénévoles .....	9
<b>Éthique et déontologie</b> .....	10
<b>Services à la clientèle</b> .....	12
Écoute téléphonique et renseignements .....	12
Répartition des appels selon les dimensions analysées .....	13
Répartition des appels selon le moment de la journée .....	13
Répartition des appels selon la nature .....	13
Répartition des appels selon le sexe .....	14
Répartition des appels selon l'orientation sexuelle .....	14
Répartition des appels selon le mois .....	14
Répartition des appels selon le groupe d'âge .....	15
Répartition des appels pour soi ou pour autrui .....	15
Répartition des appels selon la provenance géographique .....	16
Répartition des appels selon les motifs .....	16
Répartition des motifs d'appels selon le sexe .....	17
Données relatives aux services rendus par courriel .....	18
Données sur les séances de clavardage .....	18
Fréquentation du portail Internet .....	20
Programmes de lutte contre les préjugés, d'éducation et d'information sur les réalités homosexuelles ..	21
<b>Engagement</b> .....	23
Info social .....	23
Journée internationale contre l'homophobie .....	23
Célébrations LGBTQA Montréal (journée communautaire et défilé de la fierté) .....	23

<b>Consolidation et développement</b> .....	24
Financement pour le service 24 heures .....	24
Organisation de deux équipes de bénévoles .....	24
Formation des bénévoles .....	24
Promotion et sensibilisation .....	24
Promotion auprès des lesbiennes .....	24
Stagiaire en médecine de la direction de la santé publique de Montréal .....	25
<b>Communications</b> .....	26
Plan de communication .....	26
Objectifs de communication .....	26
Moyens de communication .....	31
Résultats .....	34
<b>Perspectives et orientations</b> .....	39
Perspectives .....	39
Orientations .....	43

# Mot du président

---

Fait remarquable, Gai Écoute profite de l'expérience d'un directeur général, d'un personnel, de bénévoles, de membres d'un conseil d'administration qui sont en poste depuis plusieurs années. C'est à toute cette équipe que nous devons le succès de l'organisme et je la remercie.

Les services d'écoute téléphonique et de renseignements sont sollicités de manière régulière et ont tendance à se maintenir au même niveau. Ils sont toujours dispensés par une équipe de bénévoles qui offrent leur contribution au bien-être de leurs pairs tous les soirs de l'année, alors que les services de jour et de nuit sont sous la responsabilité de professionnels et de professionnelles des relations humaines. De plus, on assiste à une montée phénoménale de la fréquentation du portail Internet de Gai Écoute qui offre une gamme de services diversifiés.

Au cours de l'année, des porte-parole se sont joints à Gai Écoute : monsieur Éric Bernier, comédien, monsieur Alex Perron, humoriste et animateur à la télé, ainsi que madame Monique Giroux, animatrice à la radio, première femme à devenir porte-parole d'un organisme voué au bien-être des personnes homosexuelles. Ces personnalités ont participé au lancement d'une campagne de promotion radiophonique intitulée *Parce que ce n'est pas toujours aussi facile*.

Toujours présent dans les grands débats concernant l'orientation sexuelle, Gai Écoute a présenté un mémoire lors de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés et un autre lors de la commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles. Ces mémoires sont disponibles sur le site internet de Gai Écoute, [www.gaiecoutte.org](http://www.gaiecoutte.org).

Depuis sa naissance en 1980, Gai Écoute s'est toujours préoccupé de l'adaptation de ses services selon les besoins de sa clientèle. Au cours des dernières décennies, la société québécoise s'est transformée; sa composition ethnique présente maintenant un nouveau visage, les moyens de communication technologiques ont connu une révolution, tout comme la condition homosexuelle elle-même. Dans ce contexte, une réflexion globale a été amorcée et des orientations ont été définies. On trouvera, à la fin de ce rapport, un chapitre intitulé *Perspectives et orientations*, soit le fruit de cette démarche qui guidera les décisions à prendre au cours des prochaines années.

Pourtant, Gai Écoute est encore le seul centre d'écoute téléphonique québécois spécialisé à ne pas disposer de ressources financières suffisantes pour offrir des services vingt-quatre heures par jour. Ce sous-financement est manifeste en comparaison du financement d'autres organismes semblables. Cette situation devient inacceptable après vingt-huit années d'existence, alors que les demandes répétées au ministère de la Santé et des Services sociaux demeurent sans réponse.

Chaque année, plus de 20 000 personnes ont recours aux services de Gai Écoute. Nous sommes fiers de pouvoir contribuer au bien-être de ces gens ainsi qu'à celui de l'ensemble de la société.

**Le président de Gai Écoute,**

**Laurent McCutcheon**

# Mot du directeur général

---

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités de Gai Écoute pour l'exercice 2007-2008. Le simple fait que Gai Écoute soit disponible pour écouter et informer ceux et celles qui ont des questionnements en lien avec l'orientation sexuelle confère à l'organisme un rôle unique, tant sur le plan social que sur le plan humain. Grâce à une équipe professionnelle, nous continuons d'offrir des services de qualité en traitant, de façon sensible, les inquiétudes et les difficultés liées au dévoilement d'une orientation sexuelle qui diffère de celle de la majorité.

Afin de consolider l'ensemble de nos services et en vue d'en développer de nouveaux, nous nous sommes consacrés à renforcer les liens avec nos nombreux partenaires provenant du milieu communautaire, du secteur public et de l'entreprise privée.

Que ce soit à travers notre service d'écoute, nos programmes de sensibilisation, notre participation à la journée communautaire et au défilé de la fierté, notre implication dans l'implantation du service Info social par le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que par notre contribution à la *Journée internationale contre l'homophobie*, je crois que Gai Écoute s'est conduit de façon responsable tout en adoptant une attitude favorisant largement la collaboration entre partenaires de toutes provenances.

Je vous invite donc à parcourir le présent rapport afin de mieux connaître notre organisme, les services qui y sont offerts, les perspectives de développement ainsi que les efforts communicationnels que nous avons déployés en cours d'année.

**Le directeur général de Gai Écoute,**

**Laurent Gosselin**

# Conseil d'administration

---

Les membres du conseil d'administration de Gai Écoute sont élus par les bénévoles, écoutantes et écoutants réunis en assemblée générale annuelle. Lors de la dernière assemblée générale tenue le 7 septembre 2008, les personnes suivantes ont été élues :

**Laurent McCutcheon**

Président

**Magali Deleuze**

Vice-présidente

**Geneviève Blais**

Secrétaire

**Francis Guérin**

Trésorier

**Thierry Dubé**

Administrateur

Au moment où ce rapport a été rédigé, toutes ces personnes étaient en poste et occupaient leur fonction respective.

## **Attestation de conformité**

À titre de président du conseil d'administration, j'atteste que les contenus véhiculés dans le présent rapport d'activités 2007-2008 de Gai Écoute sont conformes à la réalité. L'intégrité de ces contenus est assurée par des systèmes de gestion répondant aux principes de bonne gouvernance.

Laurent McCutcheon,  
Président de Gai Écoute  
3 septembre 2008

# Présentation de Gai Écoute

---

## Mission

La mission du service d'aide, d'écoute téléphonique et de renseignements Gai Écoute est d'offrir un soutien aux personnes homosexuelles en difficulté, ainsi qu'à leurs proches. En offrant une écoute attentive à ces personnes, de même qu'une information générale sur le milieu gai et lesbien et ses ressources, Gai Écoute facilite l'intégration des personnes homosexuelles dans leur communauté et leur inclusion dans la société. Complémentaire à la mission initiale de Gai Écoute, la lutte aux préjugés contribue à leur bien-être.

## Objectifs

- Offrir des services d'aide, de soutien, d'écoute téléphonique et de renseignements aux personnes intéressées par les questions relatives à l'orientation sexuelle et à la diversité sexuelle.
- Favoriser le bien-être des personnes homosexuelles et de leurs proches.
- Offrir une information générale sur le milieu gai, lesbien et sur les autres diversités sexuelles.
- Favoriser l'inclusion des personnes homosexuelles dans la société.
- Combattre les préjugés envers les personnes homosexuelles.
- Promouvoir la compréhension et l'acceptation des citoyens et des citoyennes sur la base de l'orientation sexuelle.
- Susciter un esprit d'ouverture à la diversité et aux valeurs d'inclusion de notre société.
- Mettre sur pied des services en lien avec la mission de Gai Écoute.

## Services

Gai Écoute dispense gratuitement des services d'aide, d'écoute téléphonique et de renseignements à l'intention des personnes intéressées par les questions relatives à l'orientation sexuelle. Par ailleurs, Gai Écoute met à la disposition du public de l'information sur les ressources s'adressant aux gais et aux lesbiennes et élabore des programmes de sensibilisation aux réalités homosexuelles et de lutte contre les préjugés. Tous les services de Gai Écoute sont dispensés en langue française.

Les services s'articulent autour des axes suivants :

- l'aide par l'écoute téléphonique;
- les renseignements;
- l'aide par courrier électronique;
- un service de clavardage/groupes de discussion;
- l'aide à la navigation sur Internet;
- des campagnes de lutte aux préjugés.
- foire aux questions\*

\*Au cours de l'été 2007, Gai Écoute a mis en ligne une foire aux questions traitant des questions en lien avec l'orientation sexuelle. La FAQ compte près de soixante questions/réponses.

## Partenariat avec Gay Line

Les services à la population québécoise de langue anglaise sont dispensés par l'organisme Gay Line qui offre des services d'écoute téléphonique semblables à ceux offerts par Gai Écoute.

Gai Écoute offre gratuitement son infrastructure à Gay Line. Ainsi, pour la région du Grand Montréal, un numéro de téléphone distinct permet de joindre Gay Line. Pour les appels en provenance d'ailleurs au Québec, les interlocuteurs sont invités à choisir la langue de service par le biais du service sans frais 1 888 505-1010. Les demandes de service en langue française sont alors acheminées à Gai Écoute et les demandes de services en langue anglaise à Gay Line.

La mise en commun des ressources des deux organisations a permis à la communauté anglophone québécoise d'avoir accès à des services en langue anglaise. Ainsi, près de 1200 appels ont été traités par Gay Line pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008.

Au cours de l'année 2007-2008, Gai Écoute a réaménagé l'équipement informatique de Gay Line, afin que cet organisme puisse mettre en place son propre service d'aide par courriel. Grâce à ces équipements, Gay Line prévoit faire, au cours de l'année 2008-2009, une mise à niveau importante de son site Internet.

## Partenariat avec la Fondation Émergence

Gai Écoute assure la gestion des opérations courantes de son partenaire, la Fondation Émergence, cette dernière ayant été créée sur l'initiative de Gai Écoute. La fondation est un organisme entièrement autonome, avec son propre conseil d'administration dont les membres sont élus par l'Assemblée des gouverneurs. La fondation verse à Gai Écoute des honoraires de gestion.

## Autres partenariats

Gai Écoute est membre ou partenaire de divers organismes du milieu :

- Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Montréal;
- Association des centres d'écoute téléphonique du Québec;
- Association des lesbiennes et des gais sur Internet;
- Association québécoise de prévention du suicide;
- Centre communautaire des gais et lesbiennes de Montréal;
- Centre d'action bénévole de Montréal;
- Coalition jeunesse montréalaise de lutte à l'homophobie;
- Conseil régional des élus de l'Île de Montréal;
- Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal.

Gai Écoute collabore aussi étroitement avec des organismes des communautés gaie et lesbienne du Québec, y compris les médias de ces communautés.

# Ressources humaines

---

Les ressources humaines de Gai Écoute comprennent le personnel administratif, les écoutants et les écoutantes, ainsi que les bénévoles.

## Personnel

### Écoutants et écoutantes

Les quarts de jour (de 8 h à 18 h) et de nuit (de 23 h à 3 h du matin) sont assurés par des professionnels de la relation d'aide rémunérés. Ces écoutants et ces écoutantes reçoivent une formation en écoute active.

### Adjointe à l'administration

L'adjointe à l'administration assure la réalisation des tâches administratives de Gai Écoute, offre un soutien administratif au personnel, assure la réception de la clientèle par téléphone ou en personne, assure la mise à jour des banques de données informatisées et assure la tenue des livres comptables.

Adjointe à l'administration :  
Rolande Anctil, depuis juillet 2002

### Directeur des communications

Le directeur des communications de Gai Écoute rédige un plan de communication, organise les relations de presse et les relations publiques, gère le placement média et la production du matériel publicitaire, voit à la promotion des services de Gai Écoute, assure la participation de Gai Écoute à des événements spéciaux et exécute toutes tâches connexes au domaine des communications.

Directeur des communications :  
Richard Rancourt, depuis novembre 2001

### Directeur général

Le directeur général assure la gestion des services à la clientèle et le respect du code de déontologie, dirige et contrôle l'ensemble des activités reliées au fonctionnement quotidien et au développement de l'organisme en conformité avec les objectifs, assume une saine gestion des ressources humaines mises à sa disposition, propose, initie et met en place des activités de développement de l'organisme en conformité avec les orientations de celui-ci et cherche de nouvelles sources de financement.

Directeur général :  
Laurent Gosselin, depuis juin 2005

## Bénévoles

Le service d'écoute et de renseignements en soirée (de 18 h à 23 h) est assuré par une équipe d'une quarantaine de bénévoles, à raison de deux écoutants ou écoutantes par soir.

### Recrutement

Les bénévoles de Gai Écoute ont comme principales fonctions d'offrir une écoute attentive et de fournir de l'information aux personnes qui téléphonent à Gai Écoute. Gai Écoute désire fournir une écoute de qualité à sa clientèle. Pour ce faire, les bénévoles sont soumis à un rigoureux processus de sélection permettant de recruter des personnes ayant, au départ, un talent naturel à l'écoute.

En vue d'augmenter le nombre de ses écoutantes, une attention particulière est portée au recrutement des femmes. Au cours des dernières années, Gai Écoute a organisé des activités de recrutement dans des milieux fréquentés par des lesbiennes; il a aussi diffusé des annonces et des communiqués ciblant cette clientèle dans le magazine *Femmes Entre Elles*.

### Formation et implication

Les bénévoles qui assurent le service d'écoute suivent une formation de 35 heures. Cette formation s'inspire des méthodes d'écoute active utilisées par les centres d'écoute; elle a été entièrement élaborée par des professionnels. Le programme de formation comprend aussi une période d'accompagnement de 12 heures au cours de laquelle les nouvelles recrues font leurs premières armes en compagnie d'un ou d'une bénévole d'expérience. La formation est complétée par des activités de perfectionnement continu qui ont lieu une fois par mois.

Les bénévoles de Gai Écoute ont l'obligation de fournir annuellement 32 disponibilités, soit 24 quarts d'écoute d'une durée de 4 heures et 8 présences aux réunions mensuelles. En plus d'assurer le service d'écoute et de renseignements en soirée, les bénévoles sont invités à participer à différentes activités reliées à l'organisme. En terme d'heures, leur contribution est ainsi évaluée pour 2007-2008 :

Nombre d'heures en bénévolat  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

Type d'implication	Nombre d'heures
Services d'écoute et de renseignements	<b>2 920</b>
Présidence	<b>1 500</b>
Gestion de l'informatique	<b>915</b>
Formation continue	<b>840</b>
Conseil d'administration	<b>125</b>
Sélection, formation et accompagnement	<b>150</b>
Soutien aux événements médiatiques, publics ou communautaires	<b>450</b>
Clavardage	<b>150</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7 050</b>

# Éthique et déontologie

---

La politique relative à l'éthique et à la déontologie a pour objet d'énoncer les valeurs, les règles de conduite et les devoirs des bénévoles et du personnel de Gai Écoute et de ses composantes, de même que de soutenir la confiance du public dans l'institution en proposant des normes orientées vers l'excellence plutôt qu'axées sur la discipline.

## Engagement

Les administrateurs, les bénévoles et le personnel s'engagent à respecter les valeurs de l'institution et les règles déontologiques qui lui sont applicables.

## Éthique

L'éthique constitue l'ensemble des valeurs privilégiées par l'institution sur lesquelles se fondent les règles de conduite. Ces valeurs sont : l'honnêteté, l'intégrité, la dignité, le respect, l'équité et la loyauté.

## Déontologie

La déontologie fait référence à la codification des règles régissant la conduite des administrateurs, des bénévoles et des employés.

### Devoirs des administrateurs et du personnel administratif

Les administrateurs doivent :

- remplir bénévolement les devoirs rattachés à leur charge. Ils ont toutefois droit, selon les politiques en vigueur, au remboursement des dépenses occasionnées par l'exercice de leurs fonctions.

Le personnel administratif et les administrateurs doivent :

- éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts ou de tirer avantage de leurs fonctions;
- assurer une saine gestion des ressources dont ils ont la responsabilité;
- veiller au respect des lois, des règlements, des politiques et des directives qui leur sont applicables;
- éviter tout dépassement budgétaire;
- prendre leurs décisions dans le meilleur intérêt de l'organisation et de la clientèle;
- assurer la confidentialité des renseignements.

### Devoirs des préposés au service à la clientèle

Les préposés au service à la clientèle sont :

- les écoutants et les écoutantes bénévoles;
- les employées et les employés affectés à des tâches d'écoute et de renseignements;
- les membres du personnel administratif lorsque leurs fonctions les invitent à rendre un service à la clientèle;
- les administrateurs lorsque leurs fonctions les invitent à rendre un service à la clientèle.

### Devoirs envers la clientèle

Lors d'une intervention auprès de la clientèle, la ou le préposé doit :

- assurer la confidentialité des renseignements recueillis;
- prendre les moyens pour assurer l'anonymat de son interlocuteur;
- éviter de divulguer son identité ou de fournir quelconque renseignement qui permettrait d'être identifié par son interlocuteur;
- ne pas chercher à obtenir des renseignements qui permettraient d'identifier son interlocuteur;
- éviter de divulguer le contenu des appels;
- faire montre d'empathie;
- appliquer les méthodes d'écoute active;
- éviter de donner des conseils;
- éviter de porter des jugements;
- respecter les valeurs de son interlocuteur;
- faire preuve de respect, de courtoisie et de politesse;
- éviter toute forme de conflits d'intérêts et avantages personnels lors de la référence aux ressources;
- éviter de privilégier qui ou quoi que ce soit ou de référer à une ressource qui aurait pour effet de rompre l'anonymat;
- refuser toute conversation de nature érotique.

### Dans le cas d'un appel suicidaire :

- refuser de soutenir la personne dans sa démarche vers la mort;
- utiliser tous les moyens à sa disposition pour dépêcher de l'aide;
- s'abstenir de se rendre sur les lieux ou d'offrir une aide personnelle extérieure.

### Devoirs envers l'organisme et les pairs

La ou le préposé au service à la clientèle doit :

- maintenir et améliorer ses connaissances pertinentes à sa fonction;

- conclure un contrat moral visant à fournir annuellement 32 disponibilités pour une durée minimale de 18 mois, à raison de 24 quarts d'écoute d'une durée de 4 heures et de 8 présences aux réunions mensuelles. Le contrat débute avec le premier quart de travail sans accompagnement et prévoit ceci :
- assurer la responsabilité des quarts de travail qui lui sont assignés. En cas d'incapacité, il revient à la personne responsable d'un quart de travail d'en trouver une autre pour la remplacer. En pareil cas, elle demeure redevable à la personne qui a effectué le remplacement et s'engage à lui remettre l'équivalent de son quart de travail;
- demeurer équitable dans ses choix de quarts de travail;
- motiver son absence à la réunion mensuelle;
- donner un avis de départ dans un délai raisonnable;
- renouveler ses engagements à tous les six mois lorsque le contrat initial de 18 mois est terminé;
- respecter les politiques de l'organisme;
- éviter de révéler des informations personnelles concernant les pairs;
- assurer la confidentialité des locaux de Gai Écoute.

### Dérogations à l'éthique ou à la déontologie

Toute personne peut porter plainte contre la conduite d'un membre de l'organisme. Tout manquement à l'éthique ou à la déontologie est soumis au Conseil d'administration qui prend les mesures appropriées en vue d'assurer la confiance du public envers l'organisme.

La personne dont la conduite est examinée peut demander d'être entendue par le Conseil d'administration.

La personne dont la conduite est examinée peut se voir imposer une réprimande, une suspension temporaire, être invitée à quitter l'organisme ou être affectée à des tâches qui la mettraient à l'abri de possibles récidives.

# Services à la clientèle

L'écoute téléphonique, les renseignements et la référence aux ressources, l'aide par courrier électronique, l'aide à la navigation sur Internet et les programmes de lutte contre les préjugés sont les principaux services offerts par Gai Écoute. Le présent rapport statistique a pour objectif de tracer un portrait des activités pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008.

## Écoute téléphonique et renseignements

Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008, 21 602 appels et courriels ont été acheminés à Gai Écoute. Si l'on additionne à cela les appels traités par Gay Line, les services rendus se chiffrent à 22 800.

À ceux-ci s'ajoutent près de 1 200 autres appels qui n'ont pu être traités, soit parce que les écoutantes et les écoutants étaient déjà occupés ou soit parce que les appelants ont téléphoné durant les heures où aucun service d'écoute n'était offert. Ce nombre a été calculé à partir des messages laissés sur la boîte vocale.

Depuis les trois dernières années, le nombre d'appels traités par Gai Écoute a atteint un plateau se chiffrant aux environs de 22 000 appels par an.

Nombre d'appels et de courriels par année  
De 2003 à 2008

Année	Nombre d'appels et de courriels
2007-2008*	<b>21 602</b>
2006-2007	<b>22 099</b>
2005-2006	<b>22 601</b>
2004-2005	<b>21 170</b>
2003-2004	<b>19 991</b>

\* Pour cette période, les données comptent 683 courriels.

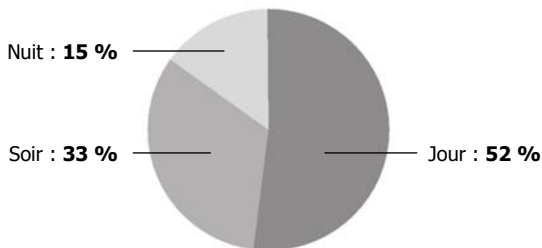
Gai Écoute Nombre d'appels et de courriels	Gay Line Nombre d'appels	TOTAL
<b>21 602</b>	<b>1198</b>	<b>22 800</b>

## Répartition des appels selon les dimensions analysées

### Répartition des appels selon le moment de la journée

Il faut savoir que la période de jour est d'une durée de 10 heures. Elle constitue l'intervalle de temps compris entre 8 heures et 18 heures. Elle est assurée par une ou un écoutant rémunéré. La période de soir est d'une durée de 5 heures. Elle est comprise dans l'intervalle allant de 18 h à 23 h. Les soirées d'écoute sont assurées par deux bénévoles. Quant à la période de nuit, elle est d'une durée de 4 heures. Elle commence à 23 h et se termine à 3 h du matin. Cette période est assurée par une ou un écoutant rémunéré.

Répartition des appels selon le moment de la journée  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008



Répartition des appels selon le moment de la journée  
De 2006 à 2008

	2006-2007	2007-2008
Jour	51 %	52 %
Soir	34 %	33 %
Nuit	15 %	15 %

Une comparaison entre les données de l'exercice précédent et celles de l'exercice actuel révèle qu'il n'y eut aucun changement significatif quant aux périodes de la journée durant lesquelles on sollicite notre service.

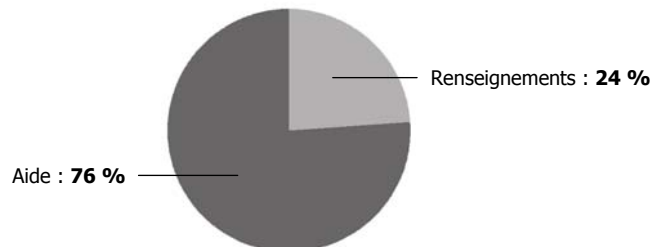
Rappelons que l'équipe de soir est constituée de deux écoutants bénévoles, ce qui explique la portion relativement plus élevée d'appels traités en soirée.

### Répartition des appels selon la nature

Les personnes contactent Gai Écoute principalement pour obtenir de l'aide. La proportion des appels reçus quant à la nature est identique à celle de l'année passée, soit 76 % pour l'aide et 24 % pour les appels de renseignement. Les écoutants et les écoutantes répondent donc en moyenne à 3 appels d'aide pour un appel de renseignement.

Le terme « aide » signifie que les appelants sollicitent un soutien moral auprès de nos écoutants et de nos écoutantes. Pour ce qui est des appels de renseignement, cela implique que les appelants sont à la recherche d'informations, de données plus factuelles en lien avec les communautés LGBT, les services disponibles ou encore avec la condition homosexuelle.

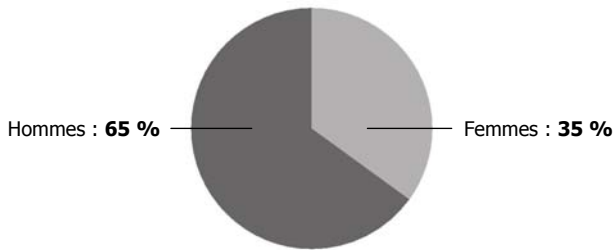
Répartition des appels selon la nature de la demande  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008



### Répartition des appels selon le sexe

Près de 65 % des appels reçus proviennent des hommes, alors que 35 % proviennent des femmes. Cette proportion est sensiblement différente de celle de l'année précédente, puisqu'elle était alors respectivement de 70 % et de 30 %. Suite aux nombreux efforts promotionnels qui furent déployés durant les dernières années afin de faire connaître Gai Écoute auprès de la clientèle féminine, on peut voir dans ce changement un effet positif de nos campagnes promotionnelles auprès des femmes lesbiennes.

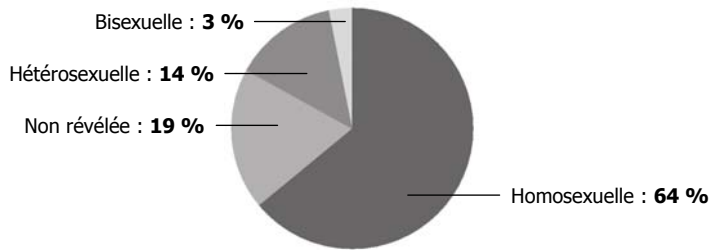
Répartition des appels selon le sexe  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008



### Répartition des appels selon l'orientation sexuelle

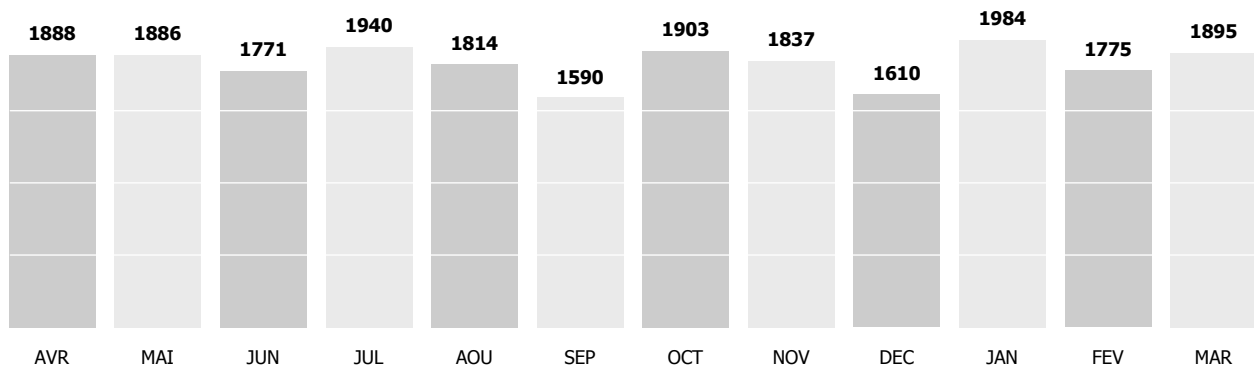
La majorité des appels, soit 64 %, proviennent de personnes d'orientation homosexuelle, alors que 14 % des appels proviennent de personne d'orientation hétérosexuelle, ce qui représente un appel sur sept. Ce groupe est constitué de parents, de proches, de professionnels ou encore d'amis de personnes homosexuelles. L'orientation sexuelle de 19 % des appelants demeure inconnue.

Répartition des appels selon l'orientation sexuelle  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008



### Répartition des appels selon le mois

La répartition des appels selon le mois illustre une stabilité au niveau de la demande mensuelle puisque, durant l'exercice 2007-2008, le nombre d'appels par mois varie entre 1590 et 1984 par mois. Cette répartition est similaire à celle de l'année précédente.



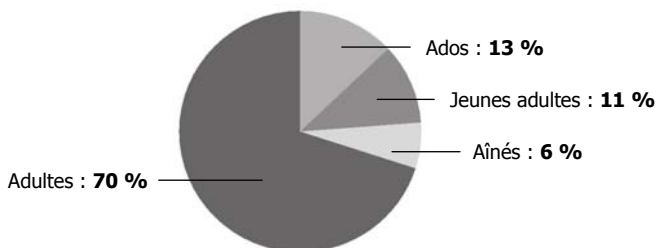
### Répartition des appels selon le groupe d'âge

Durant l'exercice 2007-2008, les adolescents correspondent à 13 % de la clientèle sur la ligne d'écoute, alors que les jeunes adultes comptent pour 11 % de tous ceux et celles qui nous ont contacté. Or, la majorité des gens qui appellent, soit près de 70 %, sont identifiés comme adultes. Finalement, 6 % des appelants sont identifiés comme étant des aînés. Depuis l'année dernière, la proportion des appels de la clientèle adulte a diminué de 4 % au profit de la population aînée. Cette modification est-elle annonciatrice d'un changement à plus long terme du profil de notre clientèle? Le profil démographique du Québec, qui converge vers un vieillissement de sa population, nous le laisse présager. Les informations relatives à notre clientèle aînées seront donc suivies de près.

En effet, les problématiques en lien avec les populations LGBT vieillissantes ont déjà commencé à nous interpeller, puisque l'ensemble des services de soutien aux personnes âgées (publics et privés) ignorent totalement la question de l'orientation sexuelle des clientèles desservies. Nous accorderons donc, durant les mois qui viennent, une attention particulière à ces appels.

Compte tenu du caractère confidentiel de l'aide accordée, les écoutants et les écoutantes ne demandent pas l'âge des personnes; il leur revient d'attribuer un groupe d'âge à partir des informations obtenues lors des appels. Ces données sont donc fournies à titre indicatif. Cette répartition est identique à l'année précédente.

Répartition des appels selon le groupe d'âge  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

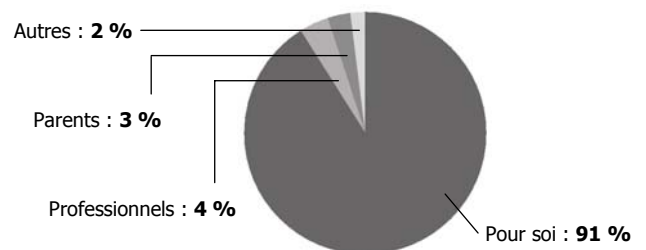


### Répartition des appels pour soi ou pour autrui

Une majorité d'individus, soit 91 %, téléphonent pour eux-mêmes. Gai Écoute reçoit également des appels provenant de parents, de professionnels et d'autres types d'appelants dans des proportions respectives de 3 %, 4 % et de 2 %.

Les professionnels qui font appel à Gai Écoute sont du secteur des affaires sociales (enseignants, travailleurs sociaux, intervenants de centres jeunesse). Fait important, ils ont téléphoné à Gai Écoute afin d'obtenir une assistance leur permettant d'intervenir plus efficacement auprès de clientèles vulnérables et/ou sujettes à des comportements discriminatoires. Ces professionnels représentent 4 % de notre clientèle.

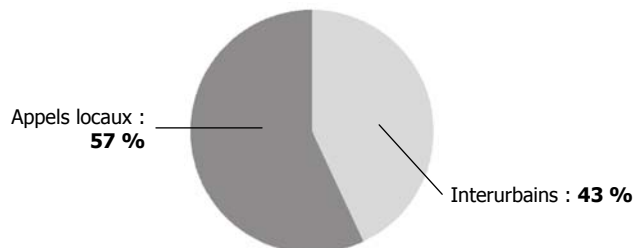
Répartition des appels pour soi ou pour autrui  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008



### Répartition des appels selon la provenance géographique

Les données relatives à la répartition des appels selon la provenance géographique sont identiques à celles de l'année dernière, avec 57 % des appels enregistrés pour le Grand Montréal et 43 % des appels enregistrés ailleurs au Québec.

Répartition des appels selon la provenance géographique  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008



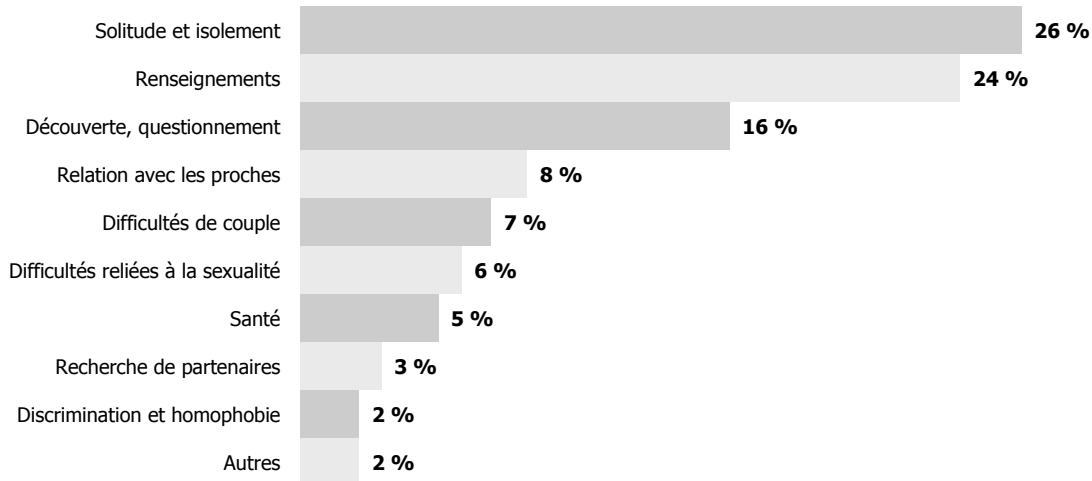
### Répartition des appels selon les motifs

Quand on observe la répartition des appels selon les motifs, il en ressort que, sur l'ensemble des appelants qui ont sollicité les services de Gai Écoute, 24 % l'ont fait pour obtenir des renseignements et des références et 76 % pour obtenir de l'aide et du soutien.

Il appert aussi que 26 % des appelants ont demandé de l'aide pour des problèmes en lien avec la solitude et l'isolement, 16 % ont fait appel au service d'écoute lors de la période de la découverte et du questionnement concernant l'orientation sexuelle et que 7 % ont appelé pour des problèmes de couple. La recherche de partenaires, la santé, les relations avec les proches, les pratiques sexuelles, la discrimination, l'homophobie et les difficultés reliées à la sexualité se retrouvent également parmi les autres principaux motifs d'appels.

De façon générale, la plupart des motifs pour lesquels les gens font usage du service d'écoute se répartissent généralement de la même façon que l'année dernière.

Répartition des appels selon les motifs  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

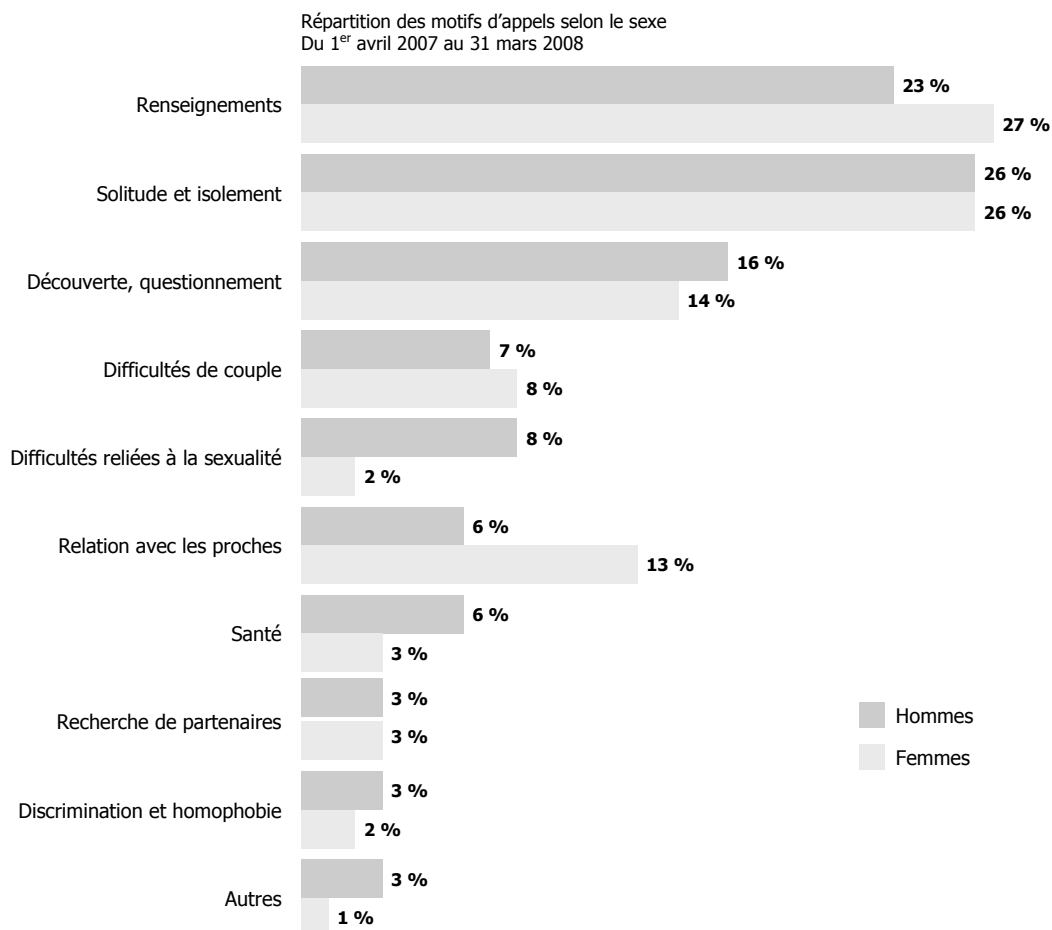


## Répartition des motifs d'appels selon le sexe

En ce qui concerne les motifs d'appel selon le sexe, on observe quelques différences entre ce qui motive les hommes et ce qui motive les femmes à appeler à Gai Écoute. En effet, ils existent des écarts pour certaines des dimensions répertoriées, notamment la demande de renseignements, les relations avec les proches, des difficultés reliées à la sexualité ainsi que pour les questions de santé.

En comparaison avec les données obtenues l'année dernière, on note aussi une variation importante chez les hommes et encore plus grande chez les femmes au niveau des appels ayant trait à la solitude et l'isolement, puisque les taux durant le dernier exercice ont été de 26 % (H) et 26 % (F), alors que les taux de l'année pour ce même motif était de 24 % (H) et 19 % (F). Aussi, les taux des appels liés aux relations avec les proches se sont accrus de manière significative, passant de 4 % chez les hommes et 10 % chez les femmes pour 2006-2007 à 6 % chez les hommes et 13 % chez les femmes pour l'exercice 2007-2008.

En raison du volume d'appel en provenance des femmes, on doit rester à l'affût des indices nous permettant de mieux comprendre ce qui motive cette clientèle à faire appel à Gai Écoute. Par le fait même, ces données suggèrent un questionnement qui devra faire l'objet d'une réflexion en cours d'année.



## Données relatives aux services rendus par courriel

Les personnes qui le souhaitent peuvent utiliser le courrier électronique [aide@gaiecoute.org](mailto:aide@gaiecoute.org). Ce service est accessible en tout temps. La réponse est retournée aux usagers dans les 48 heures suivant la réception du courriel à Gai Écoute et dans les 24 heures s'il y a une urgence. Tout comme pour l'aide par écoute téléphonique, le service d'aide par courrier électronique est régi par le code de déontologie de Gai Écoute.

L'aide par courriel est donc confidentielle, anonyme et gratuite. Gai Écoute a reçu un nombre important de courriels pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008, soit 683 demandes.

Les demandes d'aide par courriel sont traitées par des professionnels de la relation d'aide qui sont aussi des professionnels de l'écoute.

## Données sur les séances de clavardage

Disponible depuis plus d'un an, à l'exception de la période estivale, le service de clavardage est offert à tous ceux et celles qui désirent échanger sur un sujet qui leur tient à cœur. Préférant ce médium parce qu'il fait appel à la technologie de l'Internet, plusieurs jeunes sont notamment venus « chatter » avec nos animateurs bénévoles spécifiquement entraînés à cet effet. Ceux-ci dirigent les séances de clavardage afin de permettre aux participants d'aborder des questions avec d'autres personnes préoccupées par les mêmes questions et d'y trouver des éléments de réponse. Gai Écoute a organisé 18 séances de clavardage durant l'exercice 2007-2008. Chacune des séances fut archivée sur le site de Gai Écoute, afin de permettre aux personnes intéressées de se familiariser avec les thématiques déjà abordées. Plus de 186 personnes ont participé aux séances de clavardage dont les thèmes retenus devaient être en lien avec la condition homosexuelle. Notre registre des données nous révèle que les questions en lien avec le dévoilement (coming out), la solitude et l'isolement, la découverte et le questionnement entourant l'homosexualité sont encore, cette année, au cœur des préoccupations des participants qui assistent aux séances de clavardage.

Par ailleurs, afin d'assurer un environnement favorable à de fructueux échanges, les sessions de clavardage sont encadrées par un animateur ainsi qu'un modérateur. L'animateur veille à susciter la participation de ceux et de celles venus « chatter »; il leur rappelle les consignes d'usage afin d'assurer le bon fonctionnement du service. Quant au modérateur, en arrière-plan, il exerce un contrôle sur tout ce que les participants écrivent et il valide les échanges admissibles. Il peut aussi, à tout moment, bloquer les propos offensants ou à caractère obscène. Il a l'autorité nécessaire pour interdire l'accès à tous ceux et celles qui font un usage abusif du service de clavardage.

Séances de clavardage  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

Date	Thème
<b>3 avril 2007</b>	Les préjugés
<b>17 avril 2007</b>	Sujet libre
<b>15 mai 2007</b>	Sujet libre
<b>29 mai 2007</b>	L'identité sexuelle
<b>12 juin 2007</b>	Sujet libre
<b>18 septembre 2007</b>	Le coming-out
<b>2 octobre 2007</b>	Sujet libre
<b>23 octobre 2007</b>	L'orientation sexuelle... un choix?
<b>6 novembre 2007</b>	Sujet libre
<b>20 novembre 2007</b>	Comment l'annoncer à son entourage?
<b>5 décembre 2007</b>	Sujet libre
<b>19 décembre 2007</b>	Être lesbienne et gai en région
<b>8 janvier 2008</b>	L'acceptation de son orientation sexuelle par les membres de sa famille
<b>22 janvier 2008</b>	Sujet libre
<b>5 février 2008</b>	La solitude est-elle plus grande chez les personnes LGBT?
<b>19 février 2008</b>	Les bars : une solution à la solitude?
<b>4 mars 2008</b>	Lesbiennes : santé et services sociaux
<b>18 mars 2008</b>	La valorisation de la jeunesse dans les milieux gais vous dérange-t-elle?

## Fréquentation du portail Internet

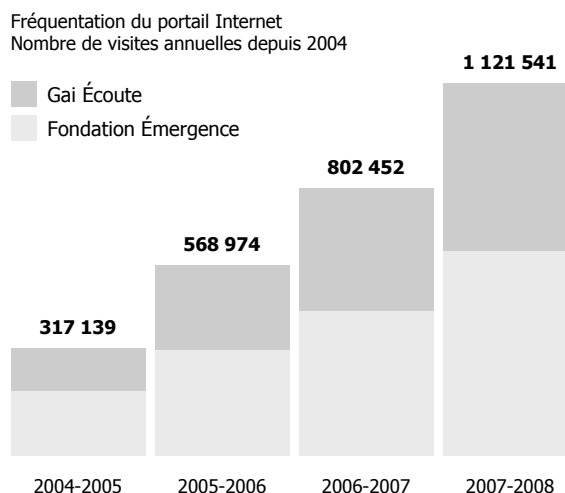
### Plus de 1 100 000 visiteurs

Voilà maintenant trois ans que Gai Écoute s'est doté d'un portail Internet intégrant les contenus des sites de Gai Écoute et de la Fondation Émergence.

Depuis son lancement en juillet 2005, le portail a été visité par plus de deux millions de visiteurs. Ceux-ci ont pu y trouver une foule d'informations sur tous les sujets en lien avec l'orientation sexuelle ainsi que sur les services offerts par Gai Écoute et la Fondation Émergence.

Les données relatives à l'achalandage du portail révèlent que, l'année précédant l'implantation du portail, soit en 2004-2005, les sites de Gai Écoute et de la Fondation Émergence furent visités par 318 000 visiteurs. Or, en 2005-2006, année de son implantation, le portail fut visité par près de 569 000 visiteurs. Durant l'exercice suivant, soit 2006-2007, l'ensemble du portail de Gai Écoute a été visité par plus de 800 000 visiteurs, ce qui constituait alors un bond de 41 %.

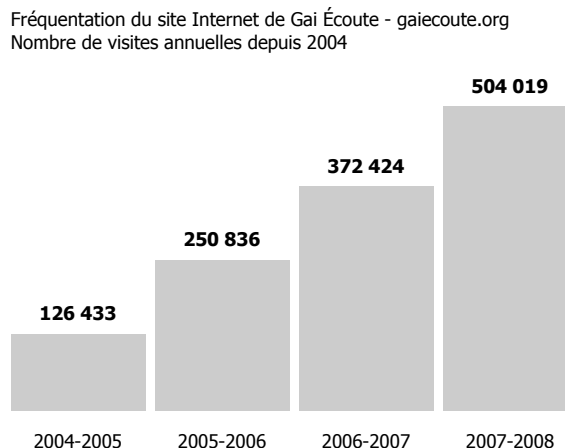
Finally, les données de 2007-2008 démontrent, avec 1 121 541 visiteurs, que le portail Internet de Gai Écoute et de la Fondation Émergence a connu un autre accroissement important de ses visiteurs avec une augmentation de 40 %.



### Le site Internet de Gai Écoute

En ce qui concerne le seul site de Gai Écoute ([www.gaiecouste.org](http://www.gaiecouste.org)), trois hausses successives importantes ont été observées. De fait, le site a connu un accroissement de 124 130 visiteurs pour 2005-2006, alors qu'un autre bond important a été observé en 2006-2007 avec 121 588 visiteurs additionnels. Finalement, avec 504 019 visiteurs en 2007-2008, le site de Gai Écoute a connu une hausse de plus de 132 000 visiteurs.

Durant l'exercice 2007-2008, le site de Gai Écoute a été visité par près de 1400 visiteurs par jour. Les statistiques de 2007-2008 nous indiquent aussi que le nombre de visiteurs s'est accru plus de 100 % en deux ans.



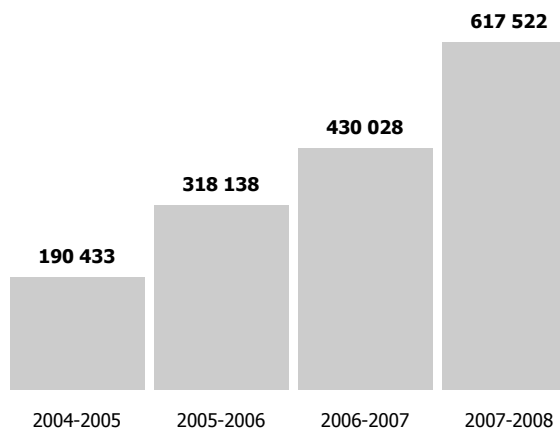
## Le sites Internet de la Fondation Émergence

Quant aux trois sites de la Fondation Émergence,

- [www.fondationemergence.org](http://www.fondationemergence.org)
- [www.homophobie.org](http://www.homophobie.org)
- [www.homophobiaday.org](http://www.homophobiaday.org),

les résultats nous révèlent que leur achalandage s'est accru encore une fois de manière importante. Comme dans le cas du site de Gai Écoute, nous avons aussi observé trois hausses successives significatives. Un accroissement de 127 705 visiteurs fut observé en 2005-2006, alors qu'un deuxième bond important, avec 111 890 visiteurs additionnels, fut observé en 2006-2007. Et récemment, durant l'exercice 2007-2008, le site de la fondation a été visité par plus de 615 000 personnes. Cela signifie que les sites de la Fondation Émergence ont connu un accroissement encore plus important cette année avec une hausse de 44 % de leur achalandage.

Fréquentation des sites Internet la Fondation Émergence  
[fondationemergence.org](http://fondationemergence.org), [homophobie.org](http://homophobie.org), [homophobiaday.org](http://homophobiaday.org)  
 Nombre de visites annuelles depuis 2004



## Programmes de lutte contre les préjugés, d'éducation et d'information sur les réalités homosexuelles

Les programmes de lutte contre les préjugés, mis sur pied par Gai Écoute, visent à combattre les préjugés envers l'homosexualité et à aider les personnes homosexuelles à mieux vivre leur orientation sexuelle. Complémentaire à la mission initiale de Gai Écoute, la lutte aux préjugés contribue à prévenir les situations de crise chez les personnes homosexuelles en difficulté et favorise ainsi l'acceptation de leur propre condition.

Ces programmes prennent généralement la forme de campagnes publiques qui permettent également à l'organisme de faire connaître ses services et ses coordonnées pour le joindre. Le matériel, à la fois un outil promotionnel et un outil de lutte contre les préjugés (affiches, dépliants, affichettes, etc.), est gratuit pour les institutions qui en font la demande.

### Le matériel récurrent

Conçu au fil des années, le matériel est édité et distribué en fonction de la demande et des quantités disponibles en inventaire. L'ensemble du matériel produit et distribué par Gai Écoute est constitué des items suivants :

- des affiches et des affichettes *Homo 10 %, c'est pas laid!*;
- des affiches et des affichettes *Ceci est une tapette!*;
- des affiches et des affichettes *Fifi, c'est le nom d'un chien!*;
- des affiches et des affichettes *La vie en rose, pas toujours rose!*;
- des affiches, dépliants, affichettes, cartes d'affaires et message d'intérêt public télévisuel *Homosexuel!*;
- des affiches et des affichettes *Elles débarquent via Air Lesbienne.*
- des affiches et des affichettes *Effets secondaires - Rire de l'homosexualité.*
- des signets *Reste pas avec ça! Parler, ça fait du bien.*

## Distribution du matériel

Le matériel promotionnel de la Fondation Émergence fait aussi la promotion de Gai Écoute, qui en assure la distribution. La Fondation Émergence compte un nombre impressionnant de réalisations depuis sa mise sur pied en l'an 2000. Elle a réalisé une campagne de sensibilisation en milieu scolaire comportant deux volets : *Permettez-moi d'être heureux/heureuse*, qui s'adresse aux professeurs, aux directions d'école et au personnel non enseignant, et *Ça s'attrape pas! Peur de quoi?*, pour les garçons hétérosexuels de deuxième cycle. Elle a lancé une campagne d'appui au mariage gai. Elle a également institué la *Journée nationale de lutte contre l'homophobie* qui, les premières années de son existence, avait lieu le premier mercredi de juin.

Depuis 2006, cette journée prend désormais le nom de « Journée internationale contre l'homophobie » et a lieu le 17 mai de chaque année. L'année dernière, la fondation s'est employée à préparer sa dernière campagne intitulée *On ne choisit pas son orientation sexuelle*. Alors qu'en mars 2008, la Fondation a amorcé la distribution de son matériel pour sa campagne 2008 *STOP - L'homosexualité n'est PAS une maladie!* et dont les activités culmineront le 17 mai prochain.

### Voici le matériel de la Fondation Émergence qui comporte des items faisant la promotion de Gai Écoute :

- Autocollants *Non à l'homophobie!*;
- dépliants et affiches *STOP - L'homosexualité n'est PAS une maladie!* (depuis mars 2008) f/a;
- dépliants et affiches *On ne choisit pas son orientation sexuelle* (depuis mars 2007) f/a;
- dépliants et affiches *L'homophobie se cache* f/a;
- affiches *Permettez-moi d'être heureux/heureuse*;
- affiches *Ça s'attrape pas! Peur de quoi?*.

Distribution des outils promotionnels  
de Gai Écoute et de la Fondation Émergence  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

Matériel	Total
Affiches	<b>37 110</b>
Dépliants, affiches, affichettes, autocollants	<b>188 513</b>
Cartes d'affaires	<b>2 917</b>
Signets	<b>13 638</b>
<b>TOTAL</b>	<b>242 178</b>

# Engagement

---

## Info social

Récemment, le gouvernement du Québec s'est proposé d'améliorer le service téléphonique Info-Santé. En raison d'un achalandage de plus en plus important d'appelants requérant un soutien de nature psycho-sociale, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mandaté chacune des agences régionales afin qu'elles puissent prévoir le développement d'un nouveau service visant à aider cette clientèle.

L'info social, déjà implanté dans certaines régions du Québec, est en cours de développement dans la région de Montréal. En raison de nombreuses implications que présupposent une telle opération, les organisations montréalaises offrant des services d'écoute se sont concertées afin d'interpeller l'agence et lui offrir leur collaboration dans la mise en œuvre de ce projet.

## Journée internationale contre l'homophobie

Sous la responsabilité de la Fondation Émergence, la *Journée internationale contre l'homophobie* requiert plusieurs compétences pour mener à bien cette campagne dont l'objectif est d'interpeller les organisations canadiennes sur les méfaits de l'homophobie.

Gai Écoute offre à chaque année son soutien communicationnel et logistique à la fondation pour réaliser cette campagne. Ainsi, la conception graphique, la promotion, l'expédition du matériel, le recensement de nouveaux partenaires, l'organisation de la conférence de presse furent sous la supervision du personnel de Gai Écoute.

## Célébrations LGBTQA Montréal (journée communautaire et défilé de la fierté)

Durant la saison estivale, Gai Écoute participe à la journée communautaire ainsi qu'au défilé de la fierté.

Ainsi, la journée communautaire requiert l'installation d'un kiosque d'information sur la rue Sainte-Catherine, ce qui nécessite la participation de bénévoles pour informer les gens sur ses services ainsi sur les possibilités de bénévolat.

Quant au défilé, cet événement requiert plus de ressources puisque Gai Écoute est l'organisme mandaté par la communauté gaie pour inviter les personnalités publiques à venir marcher dans le défilé, lors de l'événement.

Or, l'organisation du contingent des personnalités publiques se résume aux tâches suivantes : invitation des personnalités publiques, organisation d'un cocktail de bienvenue, invitation aux médias, gestion d'un point de presse, organisation d'un contingent (musiciens, bannières, parcours, sécurité des invités durant le parcours), gestion d'une équipe d'une trentaine de bénévoles.

Soulignons que, lors du défilé 2007, Gai Écoute s'est mérité le *Prix Meilleure animation de foule*.

# Consolidation et développement

---

Le plan d'action doit être complété par un aperçu de nos récentes initiatives ainsi que des développements anticipés.

## **Financement pour le service 24 heures**

Afin que Gai Écoute puisse offrir un service 24/24, il est important que l'organisme obtienne de nouvelles sources de financement. À cet égard, nous mettrons encore tout en œuvre pour pallier ce manque d'argent. Des représentations seront effectuées auprès des décideurs rattachés aux différents programmes de subventions.

## **Organisation de deux équipes de bénévoles**

Au cours des mois à venir, nous organiserons deux équipes de bénévoles pour compléter l'équipe d'écouterants et d'écouterantes déjà en place. Pour optimiser ce recrutement, nous faisons la promotion du bénévolat sur notre site (voir [gaiecoute.org](http://gaiecoute.org)). Précisons qu'avant d'impliquer les nouveaux bénévoles à l'écoute, nous les soumettons à un rigoureux processus de sélection ainsi qu'à une formation développée par des professionnels de l'écoute.

## **Formation des bénévoles**

Une fois la sélection des bénévoles effectuée, une formation continue leur est offerte. Ainsi, tous les premiers vendredis du mois, des séances de formation sont données par des professionnels provenant de différents milieux. Au cours de l'année 2008-2010, les dimensions suivantes seront couvertes : le droit, la santé, le suicide, les différentes clientèles, la dépendance affective, les toxicomanies, les diversités sexuelles, les ressources communautaires, les communautés culturelles et l'homosexualité, etc.

## **Promotion et sensibilisation**

Durant l'année en cours, Gai Écoute travaillera à développer sa prochaine campagne de sensibilisation/promotion. Après les activités estivales, on devra se pencher sur ce qui doit être développé. De la conception à la distribution, chacune des campagnes qui a été lancée par Gai Écoute a été l'aboutissement d'un processus qui mettait à contribution le talent et l'engagement du personnel de Gai Écoute. La prochaine campagne ne fera pas exception à la règle. De fait, la production d'une campagne implique notamment l'apport de bénévoles ainsi que de nombreuses commandites. Bien qu'il soit difficile de préciser exactement la date de lancement de la prochaine campagne, cette dernière sera amorcée dès l'automne prochain. À suivre...

## **Promotion auprès des lesbiennes**

Afin d'accroître la proportion des femmes parmi la clientèle appelante, nos efforts communicationnels auprès de la clientèle lesbienne devront être maintenus durant l'année 2008-2009. En effet, depuis quelques années, nous avons réservé une partie de nos ressources publicitaires afin de sensibiliser les femmes à utiliser les services de Gai Écoute. Grâce à ces efforts, la proportion des femmes appelant à Gai Écoute est passée, en 2007-2008, de 30 % à 35 %. Nous ferons encore des efforts promotionnels cette année pour voir cette proportion s'accroître.

### **Stagiaire en médecine de la direction de la santé publique de Montréal**

Afin de parfaire la formation des futurs médecins, Gai Écoute s'est entendu avec le département de santé communautaire de la direction de la santé publique de Montréal, pour d'offrir un stage de sensibilisation aux réalités homosexuelles à de futurs professionnels de la santé. Ce stage vise notamment à les sensibiliser aux attitudes hétérosexistes qui prévalent encore dans certains milieux de travail et à leur donner les outils pour y remédier.

Après avoir organisé quatre rencontres durant l'année 2007-2008, Gai Écoute s'est engagé à continuer de les accueillir durant l'année 2008-2009.

# Communications

---

Ce chapitre traite des objectifs de communication de Gai Écoute, des actions mises sur pied, des moyens choisis pour atteindre ces objectifs ainsi que les résultats qu'ils ont engendrés, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008.

## Plan de communication

Le plan de communication annuel est établi en fonction de la mission de Gai Écoute qui est orientée vers le mieux-être des personnes homosexuelles et leurs proches. En leur apportant un soutien par des services d'aide, dont l'écoute téléphonique, et en faisant de la lutte aux préjugés un complément à sa mission initiale, Gai Écoute améliore la condition de vie de ces personnes. Les stratégies de communication adoptées tiennent compte de ces deux volets de la mission de Gai Écoute.

## Objectifs de communication

Le lancement d'une campagne de promotion, la promotion des services de Gai Écoute, la recherche de porte-parole, la promotion de l'égalité sociale, la représentation auprès d'instances publiques, les prises de position sur des enjeux relatifs à la diversité sexuelle, le soutien à la Fondation Émergence ont constitué les grands objectifs de communication pour l'année 2007-2008.

### Campagne de promotion

Le 18 décembre 2007, Gai Écoute lançait une campagne de publicité sociétale radiophonique à l'intention des personnes homosexuelles et leurs proches, ce qui fut une première au Québec.

Parrainée par le comédien Éric Bernier, l'animatrice Monique Giroux et l'humoriste Alex Perron, la campagne intitulée *Parce que ce n'est pas toujours*

*aussi facile...* comportait deux messages de 30 secondes. Le concept des annonces est axé sur le dévoilement, par une fille et un garçon, de leur orientation sexuelle, situation habituellement précédée d'une période d'anxiété plus ou moins grande. Gai Écoute est présenté, à la fin des messages, comme une ressource par laquelle les jeunes peuvent trouver un réconfort durant cette période.

Le scénario, basé sur l'humour, met en scène une jeune fille qui, profitant d'un rassemblement au restaurant, interpelle les convives et leur lance « Je suis lesbienne! ». Contrairement à la réaction attendue, tout le monde se met à applaudir. L'annonceur dit alors « Parce que ce n'est pas toujours aussi facile... il y a Gai Écoute! Parler, ça fait du bien ». L'autre message reprend la même thématique du coming-out avec une déclaration d'un jeune homme à son père; la réaction est tout aussi inattendue.

Le concept de ces publicités a été proposé à Gai Écoute par des étudiants d'Art et technologie des médias - ATM du Cégep de Jonquière (Class Radio 104,9 FM) et par Thiéry Dubé, comédien, pour ce qui est du deuxième message. Les publicités ont été produites gratuitement par Les Productions Underground.

En vue d'optimiser leur impact, les messages ont été acheminés auprès de la majorité des stations radiophoniques au Québec. Ainsi, les chaînes Astral Media Radio (Énergie, RockDétente, Boom fm), Corus Québec, RNC Media, Groupe Antenne 6, les stations commerciales indépendantes, les radios communautaires, les radios spécialisées telles que les radios universitaires, collégiales ainsi que les stations amérindiennes avec une programmation française, ont été contactées.

### Promotion des services de Gai Écoute

La promotion des services de Gai Écoute est assurée tout au cours de l'année par le placement média (publicité télé *Homosexseul*, publicité radiophonique *Parce que ce n'est pas toujours aussi facile*, publicités sur le clavardage, publicités sociétales dans des publications), le programme d'inscription de Gai Écoute dans les agendas étudiants, l'intégration des objectifs de communication sur le site Internet [gaiecoute.org](http://gaiecoute.org), les interventions de porte-parole dans les médias, la participation et l'organisation d'événements favorisant l'égalité sociale et la diffusion de campagnes créées au cours d'années antérieures.

La distribution d'outils publicitaires assure à Gai Écoute une visibilité dans différentes institutions où des clientèles spécifiques peuvent avoir recours aux services de l'organisme, telles que les jeunes et les professionnels dans les écoles, les jeunes gais, lesbiennes et intervenants dans les maisons de jeunes, les professionnels et les intervenants du secteur de la santé. Les produits publicitaires de Gai Écoute sont classés selon deux collections : la collection rose et la collection thématique. La plupart des outils promotionnels produits dans le cadre de ces campagnes sont encore disponibles :

#### *Collection rose*

Les outils publicitaires de la collection rose se caractérisent par le recours à des métaphores, l'utilisation de l'humour comme fil conducteur et par la continuité dans le style graphique qui emploie des formes simplifiées, des formats normalisés et le rose comme contrepied aux préjugés qui associent cette couleur à l'homosexualité :

- *Ceci est une tapette!*  
affiches et affichettes;
- *Fifi, c'est le nom d'un chien!*  
affiches et affichettes;
- *La vie en rose - Pas toujours rose!*  
affiches et affichettes;
- *Homo 10 % - C'est pas laid!*  
affiches et affichettes.

#### *Collection thématique*

Pour sa part, la collection thématique se distingue de la collection rose par les clientèles visées et par le choix des thèmes se rapportant à des problématiques relatives à l'homosexualité, telles que le suicide, la solitude et la visibilité lesbienne, susceptibles de générer des demandes de services auprès de Gai Écoute :

- *Rire de l'homosexualité - Mort de rire*  
affiches et affichettes;
- *Homosexseul*  
annonce télé, affiches, affichettes, dépliants et cartes d'affaires;
- *Elles débarquent via Air Lesbienne*  
affiches et affichettes.

### Recherche de porte-parole

Gai Écoute mise sur le concours de personnalités publiques homosexuelles pour mieux rejoindre sa clientèle. Cette contribution permet alors d'accroître la notoriété et la crédibilité de l'organisme auprès de la population québécoise. Le concept d'une telle collaboration a évolué vers une participation plurielle, mettant en relief la diversité des personnes homosexuelles elles-mêmes et multipliant du même coup les occasions de faire la promotion de Gai Écoute dans les médias.

Le 11 mai 2007, Gai Écoute annonçait l'arrivée de deux porte-parole quelques jours avant la cinquième édition de la *Journée internationale contre l'homophobie*, événement institué par la Fondation Émergence : Monique Giroux, animatrice à la radio, et Éric Bernier, comédien. Monique Giroux est devenue la première personnalité publique féminine à devenir porte-parole d'un organisme voué au bien-être des personnes homosexuelles.

Et, lors du lancement de la campagne radiophonique *Parce que ce n'est pas toujours aussi facile* le 18 décembre 2007, l'humoriste, comédien et animateur télé Alex Perron se joignait à l'équipe des porte-parole de Gai Écoute.

### Promotion de l'égalité sociale

Les célébrations de la fierté de Montréal et de Québec, le colloque annuel sur la visibilité lesbienne et la *Journée internationale contre l'homophobie* du 17 mai sont des événements qui font la promotion d'une égalité sociale pour les personnes LGBT. Gai Écoute prend une part active à ces événements par une contribution originale et soutenue d'une année à l'autre.

#### *Défilé de la fierté gaie de Montréal et journée communautaire*

En plus d'être des moments de solidarité et de convergence des revendications d'égalité sociale, le défilé de la fierté gaie de Montréal et la journée communautaire qui le précède offrent une visibilité exceptionnelle pour les organisations des communautés LGBT. Selon une entente renouvelée d'une année à l'autre avec les organisateurs successifs du défilé, Gai Écoute assume les responsabilités d'hôte officiel des personnalités publiques invitées à prendre part au défilé. Il s'agit d'une contribution implicite à la lutte aux préjugés : la simple vue de personnalités dans un tel événement constitue, de fait, un témoignage éloquent pour l'ensemble de la population puisque leur présence est une démonstration de leur soutien aux communautés LGBT.

Chaque année, Gai Écoute et la Fondation Émergence dressent une liste d'invités et accueillent les personnalités publiques participantes au sein de leur contingent. Un point de presse précédant le défilé donne l'occasion aux médias de sonder les personnalités publiques sur les motifs de leur présence.

Les personnalités publiques qui ont participé au défilé du 29 juillet 2007 étaient :

- Vivian Barbot, députée de Papineau (BQ);
- Éric Bernier, comédien et porte-parole de Gai Écoute et de la Fondation Émergence;
- Carle Bernier-Genest, conseiller d'arrondissement du district de Marie-Victorin;
- Marguerite Blais, ministre des Aînés (PLQ);
- Irwin Cotler, député de Mont-Royal et porte-parole de l'opposition en matière de droits de la personne humaine (PLC);
- Josée Duplessis, conseillère d'arrondissement du district De Lorimier;
- Sammy Forcillo, conseiller de ville du district de Sainte-Marie-Saint-Jacques;
- Monique Giroux, animatrice à la radio et porte-parole de Gai Écoute et de la Fondation Émergence;
- Hans Janiak, président de la Chambre de commerce gaie du Québec;
- Benoît Labonté, maire de l'arrondissement de Ville-Marie;
- Réal Ménard, député d'Hochelaga (BQ);
- Pierre Paquette, directeur de la Chambre de commerce gaie du Québec;
- Bernard Plante, directeur général de la SDC du Village;
- Gérald Tremblay, maire de Montréal;
- Paul Trottier, vice-président de la Commission scolaire de Montréal.

Enfin, mentionnons que Gai Écoute assure une présence à la Fête Arc-en-ciel de Québec dont les festivités ont lieu lors du week-end de la fête du Travail.

*Colloque sur la visibilité lesbienne*

Contrairement aux hommes homosexuels, les lesbiennes sont peu visibles dans la société, individuellement et comme groupe social. Gai Écoute est témoin des difficultés reliées à l'invisibilité comme la solitude, l'isolement, la perte de l'estime de soi et la détérioration des relations avec son entourage. La sortie du placard et la pleine acceptation de soi favorisent l'épanouissement et l'inclusion dans la société.

Au moyen de colloques annuels lors de la *Journée internationale des femmes*, Gai Écoute fait la promotion de la visibilité lesbienne par la sensibilisation du grand public à cette question et par la promotion de la visibilité auprès des lesbiennes. Organisé en collaboration avec le GRIS-Montréal, le colloque de 2008 invitait les participantes et les participants à réfléchir sur « la place des lesbiennes dans les médias », thème retenu pour ce colloque. Des organismes lesbiens et des organisations de femmes ont assuré leur présence, et plus d'une centaine de personnes y ont participé. Institué par Gai Écoute pour favoriser la promotion de modèles positifs et inspirants pour les lesbiennes, le *Prix Contribution à la visibilité des lesbiennes* a été remis à cette occasion; la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse fut, par le fait même, le premier récipiendaire du prix.

*Journée internationale contre l'homophobie - 17 mai*

Instituée au Québec en 2003 par la Fondation Émergence, la *Journée internationale contre l'homophobie* est maintenant célébrée dans plusieurs pays le 17 mai de chaque année. Partenaire de la Fondation Émergence, Gai Écoute participe activement à cette journée par la gestion des communications et la distribution du matériel édité dans le cadre de la campagne annuelle de lutte contre l'homophobie.

**Représentation auprès d'instances publiques**

À deux reprises, Gai Écoute et son partenaire la Fondation Émergence ont présenté un mémoire lors de consultations publiques, soit la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, qui avait lieu en octobre 2007, et la commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles, tenue en décembre 2007.

*Consultation publique sur les conditions de vie des aînés*

Force est de constater que malgré l'existence d'un réseau de services aux aînés fort développé, les réalités homosexuelles sont complètement absentes, oubliées et ignorées de celui-ci. Témoignant à la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, Gai Écoute a souhaité sensibiliser les décideurs à l'importance pour les personnes homosexuelles de trouver leur place dans le réseau des services offerts aux personnes âgées. Intitulé *Pour que vieillir soit gai*, le mémoire propose une série de recommandations portant, entre autres, sur l'intégration des réalités homosexuelles par les organismes de soutien et par le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que l'inclusion de ces réalités dans les programmes de formation à l'intention des intervenants. La mise en place d'un réseau de soutien de pairs aidants et l'organisation de campagnes de sensibilisation sont également suggérées.

*Commission de consultation sur  
les pratiques d'accommodement reliées  
aux différences culturelles*

La présentation du mémoire de Gai Écoute et de la Fondation Émergence lors de la commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles avait pour objectif d'inciter la commission à prendre l'orientation sexuelle en considération dans le cadre de ses travaux. Le débat sur les accommodements raisonnables est né principalement du caractère religieux des différences culturelles. Or, les valeurs sur lesquelles se fondent les accommodements sont issues de doctrines religieuses homophobes qui condamnent ouvertement l'homosexualité, ce qui a inspiré le titre du mémoire *Homosexualité et différences culturelles : une crainte raisonnable*. Le mémoire rappelait que la liberté de religion et la liberté d'expression de son orientation sexuelle sont des valeurs protégées par les chartes canadienne et québécoise des droits et libertés. Les différences culturelles ne peuvent justifier une quelconque discrimination envers les personnes homosexuelles au nom de valeurs religieuses. Le mémoire fait aussi l'inventaire des pays où l'homosexualité est considérée comme un crime, permettant d'affirmer que 37 % des nouveaux arrivants proviennent de pays où l'homosexualité est considérée comme un crime. Neuf de ces pays ont des législations qui prévoient la peine de mort pour des relations homosexuelles.

### Prises de position

Pour les représentants des médias, Gai Écoute est souvent la première ressource consultée lorsqu'ils approfondissent une question directement ou indirectement liée à l'orientation sexuelle. La référence à des organismes, les demandes d'entrevues, les prises de position, la participation ou la collaboration d'une personne ressource ainsi que l'information sur des sujets entourant l'orientation sexuelle sont des demandes courantes.

Au fil des années, Gai Écoute est devenu un interlocuteur crédible auprès des médias lorsque des événements d'actualité font la manchette et que des enjeux relatifs à la diversité sexuelle sont soulevés par les médias. Régulièrement, par la voix de son président, Gai Écoute donne son opinion sur une question.

Ainsi, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008, Gai Écoute a été sollicité pour donner une opinion sur différents sujets d'actualité, soit :

- la prestation à Montréal du chanteur jamaïcain *Elephant Man* dont certaines chansons sont considérées homophobes;
- le coming-out du personnage *Dumbledore* de la série *Harry Potter*;
- la répression d'une manifestation gaie à Moscou;
- l'acte de violence homophobe subi par un jeune homme de Québec à la sortie d'un bar;
- les excuses du cardinal Ouellet auprès de certains groupes sociaux, dont les homosexuels;
- l'éventuelle adoption d'une politique nationale de lutte contre l'homophobie par le gouvernement du Québec;
- l'autorisation de la LNH pour la présentation du film *Breakfast with Scot*;
- la remise du *Prix Droits et libertés de la CDPDJ* à Laurent McCutcheon, président de Gai Écoute et de la Fondation Émergence;
- l'interdiction de Santé Canada du don d'organes par des homosexuels;
- la publication d'un rapport de Statistiques Canada sur les actes homophobes;
- l'ouverture du diocèse anglican d'Ottawa sur la question du mariage gai;
- le refus du bar gai *Le Stud* d'accueillir une jeune femme;
- la publication d'une étude sur la discrimination dans le milieu de la santé envers les personnes atteintes du sida.

### Soutien à la Fondation Émergence

Tout comme la gestion des opérations courantes, la direction des communications relève de Gai Écoute, partenaire de la Fondation Émergence. La mise à jour des sites Internet, l'organisation de conférences de presse, la rédaction des communiqués et la gestion des campagnes sont sous la responsabilité du directeur des communications de Gai Écoute.

## Moyens de communication

Les moyens de communication utilisés par Gai Écoute sont limités en raison du contexte dans lequel Gai Écoute accomplit sa mission. La situation financière de cet organisme à but non lucratif ne lui permet pas d'envisager la mise sur pied de campagnes publicitaires d'envergure pour lesquelles tous les médias sont mis à contribution en ce qui a trait à la diffusion de messages. Par ailleurs, dans le contexte où l'homosexualité et l'homophobie relèvent de nouveaux enjeux sociaux, l'approche privilégiée met l'accent sur une démarche auprès des médias d'information. Cette approche nécessite des moyens de communication plus modestes que ceux utilisés dans la conception de campagnes publicitaires.

### Conférences de presse

Trois conférences de presse ont été organisées durant cette période, soit :

- en décembre 2007, lancement de la campagne radiophonique de Gai Écoute *Parce que ce n'est pas toujours aussi facile*;
- en juillet 2007, défilé de la fierté gaie de Montréal auquel participaient des personnalités publiques invitées par Gai Écoute et la Fondation Émergence;
- en mars 2008, remise du *Prix Contribution à la visibilité lesbienne* lors du colloque sur la visibilité lesbienne.

### Communiqués de presse

Au cours de cette période, Gai Écoute a émis 12 communiqués de presse, représentant ainsi une moyenne d'un communiqué par mois :

- 11 mai 2007 – Nouveaux porte-parole : Monique Giroux et Éric Bernier deviennent porte-parole
- 27 juin 2007 – Défilé de la fierté gaie le 29 juillet 2007 : Gai Écoute accueillera les personnalités publiques
- 29 juillet 2007 – Défilé de la fierté gaie 2007 : Célébrations LGBTQA Montréal 2007, Gai Écoute accueille les personnalités publiques
- 29 juillet 2007 – Défilé de la fierté gaie 2007 : Célébrations LGBTQA Montréal 2007, Les personnalités publiques participantes
- 14 septembre 2007 – Dépôt d'un mémoire à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles : Homosexualité et différences culturelles : une crainte raisonnable
- 2 octobre 2007 – Gai Écoute dénonce la venue d'Elephant Man à Montréal : Non à la propagande haineuse!
- 25 octobre 2007 – Consultation publique sur les conditions de vie des aînés : Les vieux homosexuels ne veulent pas retourner dans le placard - Gai Écoute et la Fondation Émergence présentent un mémoire : Pour que vieillir soit gai
- 6 décembre 2007 – Laurent McCutcheon reçoit le Prix Droits et Libertés 2007 de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : Gai Écoute et la Fondation Émergence félicitent leur président
- 13 décembre 2007 – Gai Écoute et la Fondation Émergence témoignent à la Commission Bouchard-Taylor : 37 % des nouveaux arrivants sont nés dans un pays où l'homosexualité est un crime
- 18 décembre 2007 – Nouvelle campagne de Gai Écoute : Parce que ce n'est pas toujours aussi facile... Gai Écoute lance la première campagne de publicité sociétale homosexuelle à la radio
- 8 février 2008 – Samedi 8 mars 2008 : 4e colloque sur la visibilité lesbienne, La place des lesbiennes dans les médias
- 8 mars 2008 – Prix Contribution à la visibilité des lesbiennes : Gai Écoute souligne la contribution de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Les communiqués sont généralement diffusés sur CNW et envoyés par courriel aux médias. Classés selon leur année de diffusion, ils sont disponibles sur le site Internet de Gai Écoute dans la section *Salle de presse*.

## Bulletins électroniques

Des bulletins électroniques sont acheminés via le réseau de courriels de Gai Écoute dans le cadre de la promotion d'événements, comme ce fut le cas pour le colloque sur la visibilité des lesbiennes.

## Portail Internet

Le portail Internet de Gai Écoute comporte quatre sites, chacun possédant une adresse spécifique, soit :

- [www.gaiecoutte.org](http://www.gaiecoutte.org) (Gai Écoute);
- [www.fondationemergence.org](http://www.fondationemergence.org) (Fondation Émergence);
- [www.homophobie.org](http://www.homophobie.org) (site français de la *Journée internationale contre l'homophobie*);
- [www.homophobiaday.org](http://www.homophobiaday.org) (site anglais de la *Journée internationale contre l'homophobie*).

Le site de Gai Écoute comporte deux menus. Le menu de gauche permet d'avoir accès à des informations sur les différents services offerts par Gai Écoute ainsi que celles relatives aux programmes de lutte aux préjugés (prévention du suicide, visibilité lesbienne, promotion de Gai Écoute). Le menu en partie supérieure des pages renvoient à des contenus institutionnels et médiatiques.

Les informations ponctuelles telles que les objectifs de communication de Gai Écoute, les séances de clavardage et le recrutement de bénévoles font l'objet d'une promotion sur la page d'accueil du site Internet au moment opportun.

## Matériel promotionnel

Le matériel promotionnel de Gai Écoute, qui offre aussi le matériel de la Fondation Émergence, est disponible gratuitement pour les institutions qui les commandent auprès de l'organisme. Le formulaire de commande, que l'on peut télécharger en format PDF et Word sur le site Internet de Gai Écoute, offre un aperçu de l'ensemble du matériel offert par les deux organisations.

## Contribution journalistique

Gai Écoute fournit aux médias de la presse écrite des textes d'information sous forme de chroniques ou d'opinions. Deux partenariats conclus avec des médias de la presse LGBT assurent une présence régulière auprès de leur lectorat. D'une part, le président de Gai Écoute tient une chronique mensuelle dans la revue *RG*, reconnue comme militante, qui s'adresse à un public composé d'hommes homosexuels. D'autre part, Gai Écoute rédige des articles pour la revue *Femmes Entre Elles*, à tirage bimestriel, qui s'adresse aux lesbiennes. Enfin, on retrouve des textes de Gai Écoute dans des publications annuelles comme *Les Pages Roses*.

Occasionnellement, Gai Écoute fait parvenir aux quotidiens des textes de réflexion ou d'opinion, en guise de réplique ou de prise de position, sur des questions reliées aux réalités de la diversité sexuelle.

## Programme d'inscription de Gai Écoute dans les agendas scolaires

Le programme d'inscription de Gai Écoute dans les bottins étudiants vise à inciter les directions d'établissements d'enseignement secondaires francophones du Québec, publiques et privées, à publier les coordonnées de Gai Écoute dans le bottin étudiant. Seules les écoles n'ayant jamais répondu à cette demande sont contactées. D'autres publications listent aussi Gai Écoute dans leurs ressources, notamment des agendas d'ordres professionnels, des répertoires d'organismes communautaires ou gouvernementaux, des annuaires régionaux ou de quartier, des bottins de chambres de commerce, etc.

## Placement média

### *Publicités imprimées*

Gai Écoute ne consacre que peu de ressources financières au placement média. Toutefois, des ententes particulières lui permettent de faire paraître des annonces à peu de frais, sinon gratuitement. Les publicités dans les médias imprimés se répartissent ainsi :

- presse LGBT : seize annonces parues dans *RG* (campagne *Homosexseul*, thèmes du clavardage, recrutement des bénévoles et publicité *Bon défilé!*);
- répertoires : trois annonces dans *Le Guide gai du Québec*, une annonce dans *Le Point de repère de Lévis* et une annonce et dans le *Guide du citoyen de Lotbinière*;
- quotidiens : annonces parues dans la section des petites annonces de différents quotidiens québécois sur une base mensuelle.

### *Publicités télévisée et radiophonique*

La campagne *Homosexseul*, lancée en 2005, comportait une publicité télévisée de 15 secondes. Ce message d'intérêt public a été diffusé au cours de l'année par différents réseaux et stations de télévision sur le territoire québécois. La diffusion de ce message d'intérêt public est conditionnelle à une autorisation annuelle du Bureau de la télévision du Canada (TVB), obligatoire pour les organismes à but non lucratif.

Enfin, depuis la fin de décembre 2007, le message *Parce que ce n'est pas toujours aussi facile* a été proposé à toutes les stations radiophoniques du Québec (voir plus haut).

### *Publicités sur Internet*

Les ententes de visibilité sur Internet avec les partenaires de Gai Écoute ont été reconduites. Ces partenaires sont : Gay Line, Fugues, RG, Action Séro Zéro, Gayradiobec.com, l'Association des lesbiennes et des gais sur Internet (ALGI), le Réseau canadien de la santé et la Fondation Émergence incluant la *Journée internationale contre l'homophobie*. Enfin, une publicité dans le moteur de recherche Google assure une visibilité de l'organisme auprès d'une clientèle d'internautes à la recherche de renseignements sur la diversité sexuelle.

## Résultats

La notoriété de l'organisme, le nombre de services rendus, les statistiques sur la fréquentation du portail Internet, la participation au programme d'inscription de Gai Écoute dans les agendas étudiants, les quantités du matériel distribué, le référencement sur Internet ainsi que la couverture de presse résultant des initiatives de Gai Écoute sont les principaux indicateurs de la réussite ou non des stratégies de communication mises de l'avant. Pour ce qui est du nombre de services rendus et des statistiques sur la fréquentation du portail Internet, se référer au chapitre traitant des services de Gai Écoute.

### Notoriété

Comptant parmi les organismes les plus anciens des communautés LGBT, Gai Écoute bénéficie aujourd'hui d'une importante notoriété auprès des Québécoises et des Québécois. La notoriété de l'organisme a été mesurée à trois reprises, au moyen de sondages effectués par Léger Marketing, soit en 2000, 2003 et 2006. La notoriété globale de Gai Écoute a été évaluée à 61 % en 2006. Près des deux tiers des Québécois et des Québécoises connaissent Gai Écoute.

### Programme d'inscription de Gai Écoute dans les agendas étudiants

À ce jour, 582 institutions ont répondu positivement à la demande de Gai Écoute au moins une fois au cours des dernières années. Ce nombre équivaut à une moyenne nationale de 64,8 %.

### Distribution du matériel

Le tableau ci-dessous indique les quantités du matériel promotionnel de Gai Écoute et de la Fondation Émergence, distribuées annuellement depuis 2004.

Distribution des outils promotionnels de Gai Écoute et de la Fondation Émergence  
De 2004 à 2008

Matériel	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Affiches	<b>37 110</b>	56 404	48 905	7 532
Dépliants et affichettes/cartons	<b>188 513</b>	244 093	45 766	37 034
Cartes d'affaires	<b>2 917</b>	1 204	654	4 183
Signets	<b>13 638</b>	18 118	518	18 507

Sondages Léger Marketing  
Résultat des sondages évaluant la notoriété de Gai Écoute au Québec

Année	Notoriété spontanée	Notoriété globale
Janvier 2007 (1)	<b>25 %</b>	<b>61 %</b>
Décembre 2003 (2)	<b>13 %</b>	<b>44 %</b>
Décembre 2000 (3)	<b>12 %</b>	<b>33 %</b>

1 *Étude Omnibus - Notoriété de l'organisme Gai Écoute auprès de la population du Québec*, Léger Marketing, janvier 2007.

2 *Étude Omnibus - Notoriété de l'organisme Gai Écoute auprès de la population du Québec*, Léger Marketing, décembre 2003.

3 *Sondage Omnibus - Attitude des Québécois à l'égard de la sensibilisation des jeunes aux réalités de l'homosexualité et notoriété de Gai Écoute*, Léger Marketing, décembre 2000.

## Référencement sur Internet

La référence aux services de Gai Écoute se fait aussi par Internet. Nombre de sites Internet, aussi variés que ceux d'établissements du réseau de la santé et du réseau scolaire, de maisons de jeunes, d'organismes LGBT, de médias et de particuliers, proposent un lien vers le site de Gai Écoute.

Une recherche de l'expression intégrale « Gai Écoute » effectuée avec le moteur de recherche Google le 25 août 2008, en utilisant le champ « Pages contenant cette expression exacte », a fourni 15 300 résultats. Le tableau suivant établit la comparaison des résultats obtenus d'une recherche similaire pour les principaux services québécois d'écoute téléphonique, à la même période, sur cinq années consécutives.

Résultats obtenus sur Google en 2008, 2007, 2006, 2005 et 2004 (www.google.com)  
Nombre de pages trouvées comportant l'expression exacte des noms des principaux services québécois d'écoute téléphonique

Service d'écoute	25 août 2008	27 août 2007	13 sept. 2006	13 sept. 2005	29 sept. 2004
<b>Tel-jeunes</b>	55 200	122 000	83 300	45 600	8 810
<b>Centre de prévention du suicide</b>	23 900	34 800	29 800	13 500	2 130
<b>Gai Écoute</b>	15 300	41 800	37 500	23 100	3 270
<b>Jeunesse j'écoute</b>	14 000	26 100	27 200	16 900	8 060
<b>Tel-Aide</b>	8 670	27 800	16 000	932	936
<b>Parents-Secours</b>	7 910	20 600	17 100	10 100	1 630
<b>Tel-Écoute</b>	7 780	20 000	18 200	991	1 700
<b>Grossesse Secours</b>	4 630	657	1 390	523	363
<b>S.O.S. Violence conjugale</b>	3 740	19 700	11 700	720	709
<b>Ligne Parents (Tel-jeunes)</b>	2 580	1230	–	–	–
<b>Jeu : Aide et Référence</b>	1 660	518	602	575	349
<b>Drogue : Aide et Référence</b>	1 290	533	534	569	318
<b>Halte-Ami</b>	389	543	418	304	292

La comparaison des résultats de ces recherches effectuées sur Google à une année d'intervalle montre que Gai Écoute est l'un des services d'écoute téléphonique québécois parmi les plus répertoriés sur Internet. En effet, depuis 2004, Gai Écoute figure au deuxième ou troisième rang, alors que l'organisme Tel-jeunes devance, et de loin, tous les autres services d'écoute. Ces données ont été validées lors d'une seconde recherche effectuée à la même date et selon des paramètres identiques par le moteur de recherche Yahoo Québec.

Résultats obtenus sur Yahoo en 2008 et 2007 (qc.yahoo.com)

Nombre de pages trouvées comportant l'expression exacte des noms des principaux services québécois d'écoute téléphonique

Service d'écoute	25 août 2008	27 août 2007
<b>Tel-jeunes</b>	85 900	15 800
<b>Jeunesse j'écoute</b>	83 300	17 700
<b>Gai Écoute</b>	66 600	27 300
<b>Centre de prévention du suicide</b>	40 200	14 300
<b>Parents-Secours</b>	30 700	9 920
<b>Tel-Aide</b>	27 000	5 430
<b>Tel-Écoute</b>	27 000	1 930
<b>Jeu : Aide et Référence</b>	3 200	496
<b>Ligne Parents (Tel-jeunes)</b>	3 030	548
<b>Grossesse Secours</b>	2 470	461
<b>Drogue : Aide et Référence</b>	1 890	539
<b>S.O.S. Violence conjugale</b>	1 650	1 630
<b>Halte-Ami</b>	656	196

## Couverture de presse

La revue de presse de Gai Écoute répertorie les retombées générées par la couverture de presse et celles relatives au placement média. Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008, cette revue enregistre 132 retombées résultant de la couverture de presse à la suite d'interventions dans les médias d'information.

### *Sujets traités*

Le tableau suivant départage le nombre de retombées de presse selon la catégorie des sujets traités, soit, d'une part, ceux reliés aux objectifs de communication et aux services de Gai Écoute, et, d'autre part, ceux associés à des événements d'actualité ou à des thématiques relatives aux réalités homosexuelles. Ainsi, 55 % des retombées de presse proviennent de médias, pour la plupart généralistes, qui ont consulté Gai Écoute en vue d'obtenir une opinion sur une question d'actualité, alors que 44 % sont conséquentes aux initiatives de communication de Gai Écoute.

Répartition du nombre de retombées de presse selon la catégorie des sujets traités  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

	Nombre	%
Sujets d'actualité et sujets thématiques	72	<b>55 %</b>
Objectifs de communication de Gai Écoute et services de Gai Écoute	58	<b>44 %</b>
Autres	2	<b>1 %</b>

Les quatre objectifs de communication ayant engendré le plus de retombées de presse sont le lancement de la campagne radio *Parce que ce n'est pas toujours aussi facile*, la promotion des services de Gai Écoute et des porte-parole, le défilé de la fierté gaie de Montréal 2007 et la présentation du mémoire de Gai Écoute lors des audiences de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés.

Par ailleurs, le coming-out du personnage *Dumbledore* de la série *Harry Potter*, les excuses du cardinal Ouellet à différents groupes sociaux, la remise du *Prix Droits et libertés* de la CDPDJ à Laurent McCutcheon, l'interdiction de Santé Canada du don d'organes par des homosexuels et le refus du bar gai *Le Stud* d'accueillir une jeune femme sont les cinq sujets d'actualité pour lesquels la revue de presse compte le plus grand nombre de retombées pour Gai Écoute.

### *Spécialisation de la presse*

La presse spécialisée dans les questions relatives à la diversité sexuelle (LGBT) soutient Gai Écoute. Comme l'indique le tableau suivant, la presse LGBT génère 30 % de la totalité des retombées de presse tandis que les retombées de la presse généraliste comptent pour 70 %.

Répartition du nombre de retombées de presse selon la spécialisation de la presse  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

	Nombre	%
Presse généraliste	93	<b>70 %</b>
Presse LGBT	39	<b>30 %</b>

*Genre des médias*

Le premier tableau ci-dessous, qui répartit le nombre de retombées de presse selon le genre des médias, indique une nette prédominance de celles des médias écrits. Le deuxième tableau répartit les retombées de la presse écrite selon la périodicité. Ainsi, 51 % de retombées de presse sont des articles parus dans des quotidiens généralistes alors que 41 % des retombées de la presse écrite sont le produit des médias mensuels ou bimestriels de la presse LGBT.

Répartition du nombre de retombées de presse selon le genre des médias  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

	Nombre	%
Presse écrite	75	<b>57 %</b>
Télévision	19	<b>14 %</b>
Internet exclusivement	19	<b>14 %</b>
Fil de presse (CNW, PC)	13	<b>10 %</b>
Radio	6	<b>5 %</b>

Répartition des 75 retombées de la presse écrite selon la périodicité  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

	Nombre	%
Quotidiens	38	<b>51 %</b>
Mensuels	25	<b>33 %</b>
Bimestriels	6	<b>8 %</b>
Hebdomadaires	5	<b>7 %</b>
Annuels	1	<b>1 %</b>

*Nature des médias*

À l'heure où Internet occupe une place de plus en plus influente dans le secteur des communications, il est intéressant de constater l'importance des nouveaux médias. Comme l'indique le tableau suivant, 77 % des retombées de presse sont associées à un média « mainstream » et trouvent un équivalent sur Internet. Il s'agit soit de doublons d'articles sur le site associé à un média de la presse écrite (ex. : *La Presse* et *Cyberpresse*) ou encore le « chapeautage » d'une entrevue ou d'un reportage accessible sur le site Internet d'un média. Cette couverture médiatique se retrouve sous deux formes, avec un public spécifique pour chacune d'elles. Par ailleurs, 14 % des retombées de presse constituent une diffusion exclusivement sur Internet.

Répartition du nombre de retombées de presse selon la nature des médias  
Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

	Nombre	%
Médias mainstream avec diffusion sur Internet	102	<b>77 %</b>
Diffusion exclusivement sur Internet	18	<b>14 %</b>
Médias mainstream sans diffusion sur Internet	12	<b>9 %</b>

# Perspectives et orientations

---

## Perspectives

### Les valeurs de Gai Écoute

Le Centre d'aide, d'écoute téléphonique et de renseignements Gai Écoute privilégie certaines valeurs en lien avec l'orientation sexuelle. Son action est fondée sur des valeurs telles que :

- la liberté de penser et la liberté d'expression dépourvue de préjugés;
- le respect de la liberté de chaque personne de dévoiler ou de ne pas dévoiler son orientation sexuelle;
- la valorisation du dévoilement de son orientation sexuelle aux fins d'assurer le bien-être des personnes de minorités sexuelles;
- la valorisation du dévoilement de son orientation sexuelle comme facteur d'intégrité dans ses rapports avec autrui;
- la promotion de la visibilité lesbienne;
- l'égalité des personnes LGBT au sein même de leur organisation communautaire;
- l'inclusion des réalités homosexuelles dans la société et dans leurs milieux respectifs;
- la valorisation de l'adaptation des services publics aux réalités homosexuelles plutôt que de viser le développement de services parallèles;
- le développement d'une organisation communautaire inscrite en complémentarité aux services publics;
- la mise en valeur du bénévolat;
- l'apport positif de la diversité sexuelle à la collectivité;
- la valorisation de la diversité ethnoculturelle.

### Une vision d'avenir

Le Centre d'aide, d'écoute téléphonique et de renseignements Gai Écoute est né en 1980 sur l'initiative d'un groupe de bénévoles engagés pour le bien-être des communautés homosexuelles.

Or depuis 1980, la condition homosexuelle au Québec et au Canada a évolué de manière manifestement positive avec l'aboutissement d'une égalité juridique obtenue par un militantisme actif fondé sur le respect des chartes canadienne et québécoise des droits de la personne.

Par ailleurs, la composition de la société québécoise se transforme avec l'addition de 45 000 nouveaux arrivants par année en provenance de tous les continents.

Sur le plan des communications, plus que dans tout autre domaine, nous avons assisté à une transformation radicale des moyens de communication depuis la naissance de Gai Écoute en 1980.

Dans ce contexte, Gai Écoute a amorcé, avec la participation de ses bénévoles, employés et employées, une réflexion sur son avenir. Gai Écoute doit s'adapter à aux réalités de la diversité ethnoculturelle et des nouveaux moyens de communication. Réunis le samedi 2 février 2008, ils ont proposé des grandes orientations devant répondre à l'objectif suivant :

**Offrir des services adaptés à la condition homosexuelle qui prévaudra dans les prochaines années.**

## L'étude de la situation

L'étude de la situation a consisté à imaginer le futur de la condition homosexuelle à travers les différents secteurs d'activités que sont :

- le droit;
- la culture;
- la composition de la population;
- la santé;
- l'éducation;
- les médias;
- la religion;
- la technologie;
- l'organisation communautaire;
- la condition féminine;
- la condition homosexuelle;
- la technologie;
- le bénévolat.

### Le droit

L'égalité juridique est chose faite au Québec et au Canada pour les individus et pour les couples de même sexe puisqu'il n'y a plus de discrimination sur la base de l'orientation sexuelle dans les textes de lois.

Les groupes de défense des droits doivent toutefois demeurer vigilants de manière à préserver les acquis qui peuvent toujours être remis en cause selon les circonstances politiques.

Par ailleurs, au niveau international, il y aura besoin de chercher à obtenir des ententes pour la reconnaissance du mariage et des règles de filiation. Les couples mariés et les enfants des couples de même sexe ne bénéficient pas de reconnaissance juridique à l'extérieur du pays.

## La culture

On a encore trop souvent tendance à associer l'orientation sexuelle à la simple expression de la sexualité. Peu de modèles, particulièrement chez les lesbiennes, peuvent inspirer les jeunes dans le processus de la découverte et de l'acceptation de leur orientation sexuelle.

L'homosexualité doit être présentée à travers des scénarios de la vie courante de tous les jours et donner une image de relation affective et amoureuse.

### La population

Au cours des dernières décennies, la population du Québec s'est grandement transformée avec l'élévation du niveau d'éducation de sa population et avec l'arrivée en nombre important de groupes ethno-culturels en provenance de tous les coins du monde. Ces groupes apportent, avec eux, leurs cultures et leurs valeurs.

Plus de 40 000 nouveaux arrivants par année s'installent au Québec. Venant de tous les continents, 37 % d'entre eux proviennent toutefois de pays où l'homosexualité est interdite par la loi. Il y a nécessité d'ouvrir le dialogue avec ces communautés.

### La santé

En matière de santé, les communautés homosexuelles ont fortement été frappées par le VIH-Sida. Cette situation a été traumatisante pour les hommes gais. Cette problématique a entraîné des politiques d'exclusion des homosexuels comme donneurs de sang et donneurs d'organes, contribuant à maintenir les préjugés défavorables envers l'homosexualité.

### L'éducation

L'élévation du niveau d'éducation de la population nécessite que les services de Gai Écoute évoluent avec cette réalité. Le niveau de formation des intervenants doit en tenir compte afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes qui sollicitent les services de Gai Écoute.

## Les médias

L'image de l'homosexualité dans les médias s'est grandement améliorée au cours de dernières années. La question homosexuelle n'est plus l'affaire exclusive des médias LGBT. Les grands médias couvrent maintenant quotidiennement les questions relatives à l'orientation sexuelle.

Gai Écoute doit être un acteur de premier plan au niveau de l'opinion publique dans les questions relatives à l'orientation sexuelle.

## La religion

Religion et homosexualité n'ont pas l'habitude de faire bon ménage. Des débats houleux ont lieu dans certaines églises, mais les institutions religieuses, de manière générale, rejettent l'homosexualité, ce qui notamment le cas de l'Église catholique. Le débat sur le mariage civil a mis en évidence le fossé qui sépare l'Église et les communautés homosexuelles.

Gai Écoute doit demeurer attentif à cette problématique et faire montre de respect pour les personnes croyantes, dont certaines sont déchirées entre leurs croyances et leur propre orientation sexuelle.

## La technologie

Au niveau technologique, on a assisté à une transformation radicale des moyens de communication avec la numérisation de l'information, le croissant d'Internet et le développement de la communication sans fil.

Les travaux de réflexion sur l'évolution de la société et sur l'avenir de Gai Écoute ont démontré la nécessité d'harmoniser les services en fonction des développements technologiques de manière à assurer l'adaptation des services à l'évolution de la société.

## L'organisation communautaire

Gai Écoute est un organisme communautaire composé d'employés et de bénévoles. Ces derniers constituent l'âme de l'organisation et doivent inspirer l'action de Gai Écoute. Au niveau du réseau des organismes voués aux intérêts des personnes homosexuelles, Gai Écoute joue un rôle de premier plan. Il importe de maintenir ce rôle important pour le développement de nos communautés.

## La condition féminine

Les femmes engagées dans la reconnaissance de la condition féminine ont joué un rôle important dans la reconnaissance de la condition homosexuelle. Leur militantisme et leurs actions ont été source d'inspiration pour le mouvement gai et lesbien. Les combats et les actions similaires ont donné des résultats positifs vers la recherche de l'égalité.

Le réseau des femmes est un allié de premier plan qui s'est montré ouvert aux besoins des personnes homosexuelles, particulièrement à ceux des lesbiennes qui avaient, et ont encore aujourd'hui, un double combat à mener.

## La condition homosexuelle

Depuis 1980, année de naissance de Gai Écoute, la condition homosexuelle a connu une amélioration inespérée. À cette époque, on n'aurait pu imaginer que le mariage des couples de même sexe deviendrait une réalité.

Les lois et les règlements ont été revus, alors que l'orientation sexuelle a été inscrite dans les chartes des droits comme motif interdit de discrimination. Aucun autre groupe minoritaire n'a connu un essor aussi rapide.

Dans le contexte où l'égalité juridique est chose faite, la recherche de l'égalité sociale constitue le prochain défi des communautés LGBT. Cette égalité passera par l'éducation et la sensibilisation et, à cet égard, l'adoption d'une politique nationale de lutte contre l'homophobie et la conduite de campagnes annuelles dans le cadre de la *Journée internationale contre l'homophobie* (initiée par la Fondation Émergence Émergence, partenaire de Gai Écoute) sont des moyens privilégiés.

## Les problématiques émergentes

La reconnaissance des personnes homosexuelles est l'un des grands phénomènes sociaux des dernières décennies. Elles sont passées du statut de « criminels » et de « malades mentaux » à celui de personnes jouissant d'une pleine égalité juridique, mises ainsi à l'abri de la discrimination par les Chartes canadienne et québécoise des droits de la personne.

Cette reconnaissance est celle du courant majoritaire gai et lesbien qui a laissé peu de place aux différentes problématiques en lien avec l'orientation sexuelle, dont l'homoparentalité, la visibilité des lesbiennes, le sort des aînés et aînées gais et lesbiennes, la bisexualité, la transsexualité et transgenrisme ainsi que les réalités régionales en relation avec l'orientation sexuelle.

### *L'homoparentalité*

Au Québec, l'homoparentalité est maintenant reconnue juridiquement. Socialement, le phénomène est de plus en plus visible et il importe d'assurer le bien-être des enfants et des parents de ces familles.

Depuis toujours, les femmes ont assumé la responsabilité première de l'éducation des enfants. Ce modèle se poursuit au niveau de l'homoparentalité. Les femmes donnent naissance aux enfants et elles assument leur éducation. Dans le cas des couples féminins, les femmes se partagent cette responsabilité et auront à définir de nouveaux modèles de famille. Par ailleurs, l'accès à la parentalité pour les couples masculins demeure fort difficile.

### *La visibilité des lesbiennes*

Doublement discriminée en tant que femme et homosexuelle, les lesbiennes sont encore peu visibles. Des programmes d'encouragement et de soutien à la visibilité des lesbiennes doivent être mis en place.

### *Les aînés, aînées*

De tout temps, il y a eu des aînés homosexuels et lesbiennes qui sont demeurés invisibles toute leur vie. Toutefois, une première génération d'aînés ayant eu une vie ouvertement homosexuelle arrive au 3<sup>e</sup> âge et ne veut pas retourner dans le placard. Cette nouvelle dynamique nécessite d'effectuer un rapprochement avec le réseau des personnes du 3<sup>e</sup> âge, de manière à favoriser leur inclusion en son sein et de prévenir des comportements discriminatoires.

### *La bisexualité*

La bisexualité n'est pas nouvelle. Toutefois, peu de personnes affirment ouvertement cette double orientation sexuelle. Elle est parfois associée à un phénomène temporaire de familiarisation à la sexualité et d'autres fois valorisée comme signe d'ouverture d'esprit. Toutefois, derrière ces perceptions, se cachent une grande solitude et des difficultés d'appartenance à un groupe. La bisexualité mérite une attention particulière compte tenu de la souffrance morale qu'elle peut engendrer.

### *La transsexualité et transgenrisme*

L'ouverture de la société aux différences permet aux garçons et aux filles dont l'identité de genre diffère de leur sexe de s'affirmer et de réclamer le droit de vivre selon le genre dont ils se perçoivent. Ce phénomène ne peut plus être ignoré; il en va de la qualité de vie de ces personnes.

### *Les réalités régionales*

Les mouvements de libération des personnes homosexuelles sont nés dans les grands centres, les seuls endroits capables d'offrir l'anonymat et la sécurité aux militants de la première heure.

Fort heureusement, l'amélioration de la condition homosexuelle permet aux personnes homosexuelles des régions d'exercer un leadership dans leurs communautés. Gai Écoute encourage les gais et les lesbiennes à ne pas désertier leur milieu et souhaite l'émergence de groupes communautaires dans les régions.

## Orientations

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

- Allonger les périodes d'écoute téléphonique de 19 heures par jour à 24 heures par jour, sept jours par semaine.
- Dispenser des services adaptés aux problématiques émergentes.

### Les services Internet

- Améliorer la convivialité des sites Internet, assurer la mise à jour de l'information et revoir la présentation visuelle.
- Offrir des services de renseignements sur les réalités homosexuelles en intégrant les bases de données des ressources et de l'aide à la navigation, et de les rendre accessibles au grand public par Internet.
- Développer la foire aux questions.
- Dispenser un service d'aide par courriel.
- Offrir des groupes de discussion.

### L'adaptation des services aux clientèles

Harmoniser les services de Gai Écoute aux nouvelles réalités de la population, notamment :

- la composition ethnoculturelle;
- le vieillissement de la population;
- la découverte des orientations sexuelles à un plus bas âge;
- la recherche de réponses par des parents et des professionnels dans leurs rapports avec une clientèle homosexuelle;
- la diversité au sein même de nos communautés : la transsexualité, le transgenrisme, l'origine ethnique et la religion.

### La collaboration avec le milieu

- Favoriser un rapprochement avec les grands acteurs de la société civile dans le contexte où le mouvement LGBT s'est mérité une place dans tous les grands courants sociaux.
- Susciter une collaboration avec les organismes du milieu autant avec ceux des communautés LGBT qu'avec ceux voués au bien-être des populations.

### Les communications

Il n'est pas tout de développer des services et de les rendre accessibles. Encore faut-il les porter à la connaissance du grand public. Depuis de nombreuses années, Gai Écoute mène des campagnes de promotion de ses services.

- Développer nouvelle campagne de promotion axée sur la relation amoureuse.
- Assurer la promotion des services par l'entretien de liens étroits avec les grands médias dans le contexte où ils sollicitent régulièrement l'avis et l'opinion de Gai Écoute sur les dossiers relatifs à l'orientation sexuelle.
- Recruter des porte-parole.

### La lutte contre l'homophobie

Contribuer à la lutte contre l'homophobie en par une collaboration soutenue avec la Fondation Émergence et par l'intégration de cette dimension dans les campagnes de promotion.

### **Le leadership et l'organisation communautaire**

Assurer un leadership communautaire particulièrement dans le dossier de la politique nationale de lutte contre l'homophobie.

### **La valorisation du bénévolat**

Valoriser l'apport de l'action bénévole au sein de l'organisation de Gai Écoute.

### **Les ressources humaines**

Augmenter la représentation féminine au sein de l'équipe des intervenantes et des intervenants. Dispenser des programmes de formation adaptés aux réalités de la clientèle.

### **Le contrôle de la qualité des services**

- Assurer la mise en place et le suivi d'une politique de contrôle de la qualité des services.
- Assurer la mise en place d'une politique visant à contrôler l'envahissement des services par les personnes qui profitent indûment des services tels que le « niaisage », les habitués chroniques et la cyberintimidation.



PARLER, ÇA FAIT DU BIEN

CENTRE D'AIDE, D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE ET DE RENSEIGNEMENTS DES GAIS ET LESBIENNES DU QUÉBEC  
[WWW.GAIECOUTE.ORG](http://WWW.GAIECOUTE.ORG)

C.P. 1006, SUCCURSALE C, MONTRÉAL (QUÉBEC) H2L 4V2  
TÉLÉPHONE : 514 866-6788 / TÉLÉCOPIEUR : 514 866-8157  
COURRIEL : [COURRIER@GAIECOUTE.ORG](mailto:COURRIER@GAIECOUTE.ORG)

SEPTEMBRE 2008