

Parlez-en
aux experts

altercite.com



2015-2016
RAPPORT ANNUEL

AlterHéros

AlterHéros

5122, chemin de la Côte-des-Neiges
Case postale 49615 Du-Musée
Montréal, Québec
H3T 2A5

www.alterheros.com
info@alterheros.com

Rédaction : Julie-Maude Beauchesne, Véronique Daneau et Marie-Édith Vigneau

Révision : Arline Alisma et Carine St-Jacques-Karozis

Mise en page : Arline Alisma et Marie-Édith Vigneau

MOT DU PRÉSIDENT

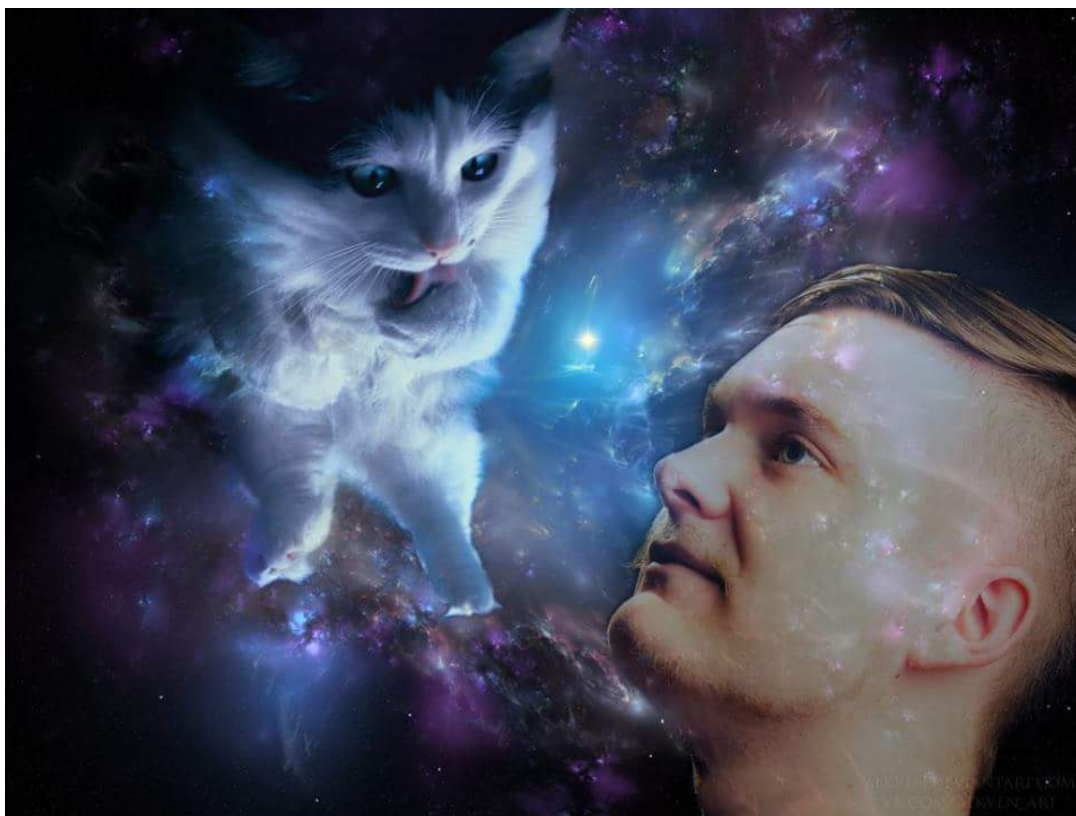


Photo originale : Pierre Ouimet Photographe

Cette année a été remplie de revirements et de défis, mais nous avons réussi à passer au travers tous ensemble. C'est grâce à une belle équipe de bénévoles, à notre employée, ainsi qu'à notre stagiaire que nous pouvons aujourd'hui apprécier le travail qui a été accompli. Plusieurs projets ont pu être menés à terme, comme une toute nouvelle chaîne YouTube et une plus grande présence sur les réseaux sociaux. Ce sont les efforts de tous qui nous ont permis de rester solides et de nous entraider pour continuer d'avancer.

J'espère ressentir cette énergie dans l'année qui vient.

Philip Simard

Philip Simard, président

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Photo : Fay Sckoropad Photographe

AlterHéros m'a accueillie à bras grands ouverts alors que je venais de débarquer à Montréal. J'avais encore du sable dans mes souliers et de l'eau salée dans les cheveux. Bien du chemin a été parcouru depuis! J'ai lavé mes cheveux et je me suis acheté de nouveaux souliers, entre autres. Blague à part, nos défis pour l'année à venir sont nombreux et costauds. L'absence de financement à la mission se fait toujours ressentir et la recherche d'une source financière stable et récurrente nous demandera temps et énergie. La quête d'un nouveau local plus accessible et accueillant pour les membres et les futur.e.s stagiaires est également au menu. Il nous faudra aussi renouveler le plan quinquennal. La rédaction de celui-ci nous permettra de cibler les orientations futures de notre portail web, qui mérite d'être revampé avec amour. C'est avec confiance et enthousiasme que j'entrevois l'ensemble de ces projets. Au plaisir de travailler avec vous pour continuer à favoriser le mieux-être des personnes LGBTQ+ et de leur entourage!



Marie-Édith Vigneau, directrice générale

UNE MISSION UNIQUE!

Fondé en 2002 et incorporé en 2003, AlterHéros est un organisme à but non lucratif basé à Montréal qui s'est donné comme mission de favoriser l'épanouissement des individus par rapport à leur orientation sexuelle, leur expression et leur identité de genre et, de manière plus globale, leur sexualité.

Pour attendre sa mission sociale, AlterHéros mise sur le développement de ses services en ligne sur le portail AlterHeros.com.

Avec la mise sur pied, en 2010, de quatre programmes distincts au sein de son impressionnant portail qui a accueilli plusieurs millions de visiteurs depuis sa mise en ligne initiale en 2002, AlterHeros.com est rapidement devenu une référence francophone mondiale sur le web en matière de démystification des orientations sexuelles, de l'expression et de l'identité de genre, ainsi qu'un chef de file en matière de lutte contre l'intimidation à caractère homophobe et transphobe.

AlterHéros est au soutien par le web ce que Gai Écoute est au soutien téléphonique. Il s'agit d'une plateforme unique permettant d'offrir des services de qualité qui s'avèrent maintenant indispensables pour les jeunes, leurs parents, leurs amis, leurs enseignant.e.s et intervenant.e.s. Par son caractère unique, AlterHéros a su se démarquer au fil des ans comme étant le réseau social en ligne par excellence pour tous les aspects qui touchent à la diversité sexuelle et à la vie LGBT.

Objectifs poursuivis

Trois objectifs centraux sont au cœur de la vie d'AlterHéros :

- Permettre aux participant.e.s de communiquer avec une équipe de professionnel.le.s en santé physique, psychologique et sexuelle, spécialisée dans les domaines de l'orientation sexuelle, l'identité et l'expression de genre;
- Offrir un espace sécuritaire de socialisation thématique et structurée sur des sujets d'appoint dans le but de promouvoir la santé physique, psychologique et sexuelle, ainsi que de briser l'isolement;
- Étudier les problématiques et les enjeux sociaux liés à diversité sexuelle et de genre.

Le caractère unique du service rendu

Au Québec, AlterHéros est le seul organisme à offrir un tel éventail de services en ligne. Il rejoint les jeunes dans leur environnement, peu importe où ils se trouvent, via le web. Plusieurs personnes ne sont pas à l'aise d'échanger à propos de leur vécu ou de partager leurs difficultés en personne, par message texte ou au téléphone, de là l'importance d'offrir la possibilité de le faire en ligne, de façon anonyme. Le recours aux services virtuels permet en effet l'anonymat des échanges, réduisant les inconforts et facilitant la progression au rythme de l'individu. Cela offre une atmosphère propice à la confiance pour quiconque se questionne à propos de son orientation sexuelle, de son identité ou de son expression de genre, ou est victime d'homophobie ou de transphobie.

LES DIFFÉRENTS SERVICES D'ALTERHÉROS

	AlterHéros.com AlterHeros.com	Parles-en aux experts Tell the Experts	AlterCité (français seulement)	AlterHéros.org AlterHeros.org
Logo				
Qu'est-ce que c'est?	Réseau social	Aide et soutien aux personnes LGBTQ+	Magazine en ligne au sujet de la diversité sexuelle	Vie associative d'AlterHéros
Quels sont les services offerts?	• Espace sécuritaire de socialisation thématique et structurée • Adhésion à l'association • Groupes de discussion en ligne • Partage d'information	• Service de questions-réponses • Partage de témoignages • Information • Référencement à d'autres ressources et organismes	• Partage de nouvelles • Espace de diffusion • Tribune pour les internautes qui souhaitent rédiger des articles	• Service de formation et d'accueil des membres et des bénévoles • Adhésion comme bénévole • Information à propos de l'association • Activités de promotion sur le terrain et en ligne
Clientèle cible	• Personnes LGBTQ+ • Personnes confrontées à l'homophobie ou à la transphobie • Principalement les adolescent.e.s et les jeunes adultes • Toute personne souhaitant participer plus activement à la vie en ligne de l'organisme	• Personnes LGBTQ+ • Personnes confrontées à l'homophobie ou à la transphobie • Principalement les adolescent.e.s et les jeunes adultes • Entourage des personnes LGBTQ+ • Intervenant.e.s	• Grand public • Personnes LGBTQ+ • Acteurs.trices du milieu communautaire	• Bénévoles actuel.le.s et futur.e.s • Membres actuel.le.s et futur.e.s • Médias • Partenaires

L'ÉQUIPE D'ALTERHÉROS

AlterHéros est un organisme presque 100 % bénévole et autonome, qui ne compte qu'une seule employée rémunérée 14 heures par semaine seulement. Elle occupe les postes de directrice générale et de directrice de l'intervention, à raison de 7 heures par semaine dédiées à chaque poste. Cela implique que nous devons fonctionner en comptant très largement sur le travail de nos bénévoles qui prennent part à nos activités dans la mesure de leur disponibilité et de leur désir d'implication.

Le premier niveau d'implication s'adresse aux membres qui prennent part de façon plus passive aux activités de l'organisme, soit par l'entremise de notre réseau social, à titre d'utilisateur.trice, ou encore en prenant part à nos activités de socialisation.

Il s'agit pour nous d'un bassin de personnes-ressources pouvant éventuellement s'impliquer plus activement. Il est possible de le faire en devenant bénévole au sein de l'organisme dans une ou plusieurs équipes de travail, fruits de la mise en place d'une structure collaborative ayant pour buts la continuité et la qualité de nos services.

Nos bénévoles sont lié.e.s par notre entente de bénévolat et par notre code d'éthique et de déontologie. Elles et ils sont impliqué.e.s dans une ou plusieurs équipes de travail, chapeauté.e.s par un.e chef.fe d'équipe, le tout sous la supervision de la directrice générale.

Ces membres qui souhaitent s'impliquer davantage reçoivent la formation et l'encadrement nécessaires pour prodiguer différents services ou gérer

certaines sections du site web. Ces tâches nécessitent du travail à domicile.

Les bénévoles les plus dévoué.e.s peuvent accéder à un poste de chef.fe d'équipe. Il est également possible de s'impliquer à titre d'administrateur.trice au sein de notre conseil d'administration selon un processus démocratique décrit dans nos règlements généraux.

Les membres de l'équipe d'administration sont élu.e.s par les membres de l'organisme lors de l'assemblée générale annuelle. Étant donné la petite taille de l'organisme, certain.e.s administrateurs.trices agissent au niveau de l'exécutif, alors que d'autres ont des responsabilités liées à la direction.

Voici le conseil d'administration d'AlterHéros en date du 31 mars 2016 :

Président : Philip Simard

Vice-Président : Jean-François St-Pierre

Trésorière : Julie-Maude Beauchesne

Secrétaire : Kim St-Laurent

Administrateur libre : Carine St-Jacques-Karozis

Administrateur libre : Jessica Miousse

Administrateur libre : À combler

Observateur.trice jeunesse : À combler

Directrice générale et de l'intervention (postes rémunérés) : Marie-Édith Vigneau
Stagiaire en sexologie : Alessia Pugliese

Les postes de direction au sein de l'équipe d'animation, de la promotion, de la rédaction et de la gestion web étaient à combler.

L'équipe d'intervention s'occupe des services d'aide et de soutien, notamment le service Parlez-en aux experts. Elle est composée d'étudiant.e.s et de professionnel.le.s en sexologie, psychologie, travail social et médecine.

L'équipe de rédaction voit à la diffusion, à la création et à la recherche de contenu pour le site web en lien avec le développement de l'actualité. Les collaborateurs.trices s'assurent que le contenu soit renouvelé, original et pertinent.

L'équipe de gestion web est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du portail.

L'équipe de promotion a pour responsabilité de rendre l'organisme visible dans l'espace public, au-delà du web, par la tenue de kiosques lors de journées thématiques par exemple.

Comme dans bon nombre d'organismes communautaires, le recrutement et la formation des membres souhaitant s'impliquer représentent un grand défi. La continuité de leur implication en est un autre. Il faut leur permettre de développer un sentiment d'appartenance afin qu'ils continuent à donner de leur temps et de leur énergie à l'organisme.



Photo : Musée McCord

Après presque 15 ans d'exploitation de notre plateforme web et de nos dévoué.e.s bénévoles au meilleur de nos capacités, il est clair que sans financement à la mission (par l'entremise du Programme de soutien aux organismes communautaires [PSOC], par exemple), l'organisme ne pourra pas évoluer davantage, ni exploiter son plein potentiel. Il sera impossible de répondre adéquatement à la demande, puisque les besoins en matière de démystification de la diversité sexuelle et de genre et ceux de lutte à l'intimidation à caractère homophobe et transphobe sont toujours grandissants.

Un financement à la mission permettrait d'avoir une direction générale à temps plein et d'embaucher des chef.fe.s d'équipe, ce qui assurerait la pérennité des services et un développement important de ceux-ci, ainsi qu'un maintien des connaissances. Un financement adéquat éviterait l'épuisement des bénévoles, piliers de l'organisme.

LES USAGERS.ÈRES ET LES SERVICES D'ALTERHÉROS

AlterHéros.com : socialisation et entraide

Notre programme AlterHéros.com constitue une communauté virtuelle engagée dans la lutte contre l'homophobie et la transphobie, misant sur le respect des différences basées sur l'orientation sexuelle, l'identité et l'expression de genre.

Cet espace de socialisation exclusif permet aux internautes d'échanger sur des sujets divers dans le but de promouvoir la santé sexuelle, physique et psychologique ainsi que de briser l'isolement.

À l'aide d'un profil que les utilisateurs.trices sont invité.e.s à créer (il est également possible de se connecter avec un profil Facebook déjà existant), elles et ils peuvent communiquer en publiant des messages sur leur profil, en utilisant la messagerie AlterHéros ou en participant aux groupes de discussion. Les internautes peuvent créer leur propre groupe de discussion selon leurs intérêts.

Une fonctionnalité de partage de liens permet aussi aux membres d'échanger des informations disponibles ailleurs sur internet, classées par catégories (ex. : milieu communautaire, bisexualité, culture, santé sexuelle, etc.).

Si notre programme actuel est ouvert à tous, ce sont les personnes de 16 à 35 ans qui constituent notre clientèle cible.

Le réseau social est intégré aux autres sections du portail AlterHéros. Par exemple, lorsqu'un.e intervenant.e de Parles-en aux experts publie une réponse, celle-ci apparaît sur son profil et sur le fil d'actualité du réseau. Ainsi, les membres peuvent en prendre connaissance et y réagir.

Ceci contribue à valoriser le travail des bénévoles, tout en aidant les membres du réseau à briser le sentiment d'impuissance et d'isolement par rapport aux difficultés vécues, s'il y a lieu.

AlterHéros.com est aussi une plateforme de collaboration en ligne pour soutenir les groupes communautaires du Québec répondant plus spécifiquement aux besoins des personnes confrontées à l'homophobie, la transphobie et l'intimidation.

Grâce aux outils que nous mettons à leur disposition, les groupes désirant s'impliquer peuvent plus facilement interagir entre eux, partager leurs connaissances, promouvoir leurs services et leurs initiatives et recruter des bénévoles, ce qui contribue à créer un sentiment d'appartenance au mouvement de la lutte contre l'homophobie, la transphobie et l'intimidation. En mettant à la disposition de ces groupes des outils accessibles en ligne, AlterHéros souhaite renforcer la collaboration pour favoriser la stabilité et la continuité de l'intervention communautaire.

Le programme Parles-en aux experts

Ce programme est le plus important en matière d'activité sur le portail d'AlterHéros et d'énergie dépensée par les bénévoles au sein de l'organisme.

Bilingue, il centralise plusieurs sections en un seul endroit : « Questions/Réponses », « Dossiers » et « Témoignages ». L'importance pour la société québécoise d'un programme disponible partout où l'accès à internet est possible est d'autant plus critique puisqu'il est reconnu que le manque de ressources disponibles en région ne permet pas toujours un accès fiable et facile aux professionnel.le.s de la santé dont notre clientèle a grandement besoin.

Ce site comprend...

- La fonctionnalité « Quelle est votre question? », un outil de recherche dynamique qui sonde l'ensemble du contenu de Parles-en aux experts;
- Une fonctionnalité de recherche par sujets populaires;
- Un classement des pages par mots-clés;
- Une fonctionnalité avancée au niveau des commentaires aux articles et aux témoignages (commentaires imbriqués, vote d'appréciation sur les réponses des expert.e.s, signalement de commentaires inappropriés).

Grâce à notre service de questions-réponses, les internautes peuvent formuler en ligne des questions destinées à des spécialistes qui y répondent de façon bénévole, pour autant que les questions soient liées à la mission de l'organisme (en lien avec la sexualité, la diversité sexuelle ou les réalistes LGBTQ+).

Chaque réponse est validée par la directrice de l'intervention avant d'être publiée sur notre site web et diffusée sur les plateformes Facebook et Twitter.

À ce jour, plus de 3200 questions ont trouvé réponse et ont été publiées sur le site Parles-en aux experts, ce qui en fait la plus grande banque de questions-réponses sur la diversité sexuelle et de genre... au monde!

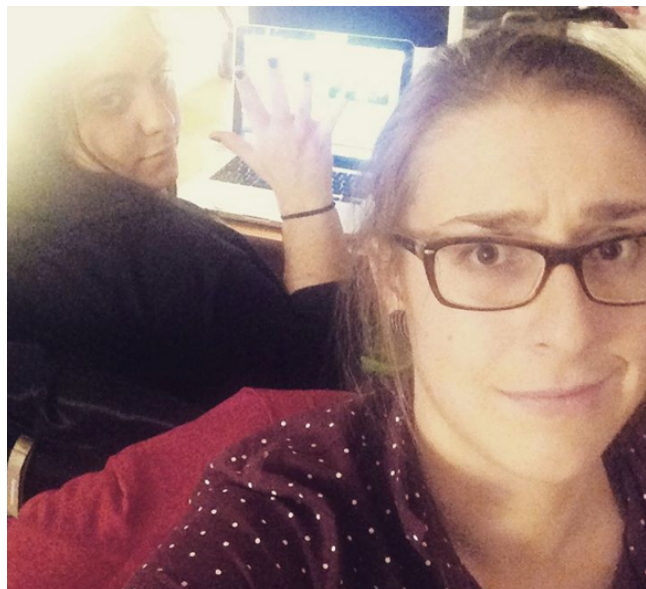
Le temps de rédaction d'une réponse varie généralement entre une et cinq heures de travail. Plusieurs facteurs doivent être pris en considération pour calculer le temps de rédaction : complexité de la question, lieu de résidence de la personne (parfois, une recherche plus poussée est nécessaire dans certains contextes géographiques, religieux, sociaux et politiques), fréquence de la situation exposée, etc.

Pour être en mesure d'assigner une question à un.e bénévole, évidemment, l'un.e d'entre eux/elles doit être disponible pour y répondre. Ce n'est pas toujours le cas, puisque les bénévoles sont généralement déjà occupé.e.s à répondre à une ou deux questions. La directrice de l'intervention étant rémunérée 7 heures par semaine seulement, il devient difficile de valider l'ensemble des réponses et de rédiger des réponses supplémentaires.

Déjà, nous avons récemment fait le compromis de dédier 7 heures de salaire à la direction générale et 7 heures de salaire à la direction de l'intervention afin d'assurer un service de meilleure qualité sur la page Parles-en aux experts.

Toutefois, force est de constater que ce n'est pas suffisant. Malgré le bon vouloir et le travail acharné de notre employée et de nos bénévoles dévoué.e.s, il est encore parfois difficile de respecter des délais de réponse de moins de 15 jours par question. Cette situation est particulièrement problématique lorsque les questions reçues demandent une intervention urgente, voire immédiate, par exemple lorsqu'elles concernent des situations de crise.

Avec toutes les démarches effectuées au cours des dernières années pour réduire ce temps de réponse avec plus ou moins de succès (les conditions de terrain posées par une pratique à 80 % bénévole nous rattrapent toujours), nous en venons à la conclusion que seul un financement récurrent à la mission permettrait d'assurer un service continu de qualité.



Alessia, stagiaire en sexologie, et Marie-Édith, superviseure de stage pour l'occasion

Nombre de questions reçues sur le site web Parles-en aux experts en 2015-2016, par mois	
Avril	18
Mai	22
Juin	9
Juillet	18
Août	23
Septembre	27
Octobre	19
Novembre	20
Décembre	17
Janvier	9
Février	15
Mars	16
<u>TOTAL</u>	<u>213</u>

PROFIL DE LA CLIENTÈLE DE PARLES-EN AUX EXPERTS (2015-2016)

Âge

14 ans et moins	4,2 %
15-17 ans	32,7 %
18-21 ans	31,3 %
22-25 ans	10 %
26-35 ans	8,5 %
36 ans et plus	13,3 %

Notons qu'une forte majorité de notre clientèle (74 %) est âgée de 15 à 25 ans.

Identité de genre

Femme	45,3 %
Homme	37,3 %
Autres	17,4 %

Orientation sexuelle

Hétérosexuel.le	34,5 %
Homosexuel.le	19,6 %
Bisexuel.le	13,4 %
En questionnement	32,5 %

Provenance

Nous recevons principalement des questions du Canada francophone, mais aussi de la France, de la Belgique, du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie, du Congo, de l'Albanie, de la Guadeloupe et des États-Unis. Notons que cette information n'est pas toujours révélée par les utilisatrices et utilisateurs puisqu'elle n'est pas obligatoire... pour l'instant !



Une partie de l'équipe d'AlterHéros au Gala Arc-en-Ciel 2015

Le programme AlterCité : le magazine

AlterCité est un espace de diffusion d'informations et de sensibilisation du grand public aux réalités des personnes LGBTQ+ et de celles qui sont confrontées à l'homophobie ou la transphobie. Cette nouvelle section du portail AlterHéros a été mise en ligne en décembre 2010.

Articulé sous la forme d'un média citoyen, les internautes y ont une place importante en ce qui a trait à la création du contenu. Ils sont en mesure de publier eux-mêmes des articles, des vidéos, des images et d'autres contributions en provenance de sites externes, mais aussi d'y présenter leurs propres reportages, textes

d'opinion, réalisations vidéos et images en lien avec la diversité sexuelle et de genre et l'actualité LGBTQ+. Les publications doivent être validées par la direction de l'animation avant d'être publiées.

AlterCité accorde une grande importance au milieu communautaire. C'est pourquoi il contient une section « Communauté », classée par région, qui permet aux groupes communautaires d'y publier facilement des informations sur leurs activités, des communiqués de presse, des offres d'emploi et d'autres informations pouvant intéresser les communautés LGBTQ+ et leurs allié.e.s.

NOS BONS COUPS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

Avril 2015 :

Intervention de Julie-Maude, notre trésorière, aux consultations particulières et auditions publiques sur le projet de règlement relatif au Règlement sur le changement de nom et d'autres qualités de l'état civil pour les personnes transsexuelles ou transgenres, avec Caroline Trottier-Gascon, ancienne administratrice libre d'AlterHéros et porte-parole du Groupe d'action trans de l'Université de Montréal.



Mai 2015 :

- Vague de nouvelles intervenantes à Parles-en aux experts
- Lettre à Île sans Fil pour permettre l'accès au site d'AlterHéros dans les endroits publics montréalais, avec une réponse très positive!

Juin 2015 :

- Partenariat avec le Musée McCord pour l'exposition « Camp Fires: Le Queer baroque »



Août 2015 :

- Présence à la marche des lesbiennes
- Entrevue avec Julie-Maude avec le Journal Métro, reprise entre autres par le journal l'Avantage (Rimouski): «Les personnes trans dénoncent "L'inaction gouvernementale"»

Septembre 2015 :

- Création du compte Instagram d'AlterHéros, une initiative de notre ancienne directrice de l'animation, Mirabelle Miron
- Accueil de notre stagiaire en sexologie, Alessia Pugliese

Octobre 2015 :

- Gala Arc-en-Ciel: Julie-Maude Beauchesne est lauréate du Prix *Honoris* (félicitations!)
- Entrevue de Julie-Maude avec La Presse: «Plusieurs transgenres choqués d'être inscrits sur la liste électorale sous leur ancien nom »
- Sortie cinéma pour le film «Carol»

Décembre 2015 :

- Soumission du projet *L'index d'AlterHéros* au Ministère de la Justice dans le cadre du Programme de lutte contre l'homophobie (malheureusement refusé, mais quel projet!)
- Création d'un nouveau document de formation pour les futur.e.s bénévoles à l'intervention, par Alessia, stagiaire en sexologie
- Formation de nouveaux.elles bénévoles à l'intervention

Janvier 2016 :

- Fête des bénévoles d'AlterHéros



Photo : Pierre Ouimet Photographe

TÉMOIGNAGES

« Vos conseils sont comme une mine d'or et bien plus complets que ce qu'on peut trouver sur d'autres sites. »

- Dominic

« Si j'ai une autre question, je n'hésiterais pas à vous la poser, et ce n'est pas la première fois que je viens ici ! »

- Orii

« Je souhaite vous dire que grâce à vous je me sens moins seule. Je n'ai jamais parlé de ce que je suis vraiment à mes parents ou amis. (...) J'ai découvert votre site et j'ai beaucoup lu les réponses des questions. Cela m'a aidée à m'accepter plus. »

- Lise

« Merci ! Vous m'avez sauvé de bien des choses, dont la solitude... Je ne vous dirai jamais assez merci. Votre site est génial, pour toutes les informations, témoignages, sondages, l'aide qu'il apporte, et j'en passe !! »

- Alex

« Depuis que j'ai connu votre site, qui est le seul et unique pour moi et poser des questions sur le plus profond de mes secrets et reçu des réponses de vous honorables experts, ma vie a changé radicalement. »

- Anonyme

« Ça fait plusieurs mois que je suis sur ce site où je pose des questions de temps en temps. Et les réponses des bénévoles me rassurent. Je me sens moins seul, beaucoup moins seul. »

- Edward

« Merci à vous d'avoir répondu à ma question. Grâce à vous j'y vois un peu plus clair. J'ai fait mon coming out devant mon oncle... Au jour d'aujourd'hui j'arrive mieux à accepter l'attrance que j'ai pour les femmes. »

- Melissa

« AlterHéros a su répondre à mes questionnements avec un côté très professionnel. »

- Émilio

