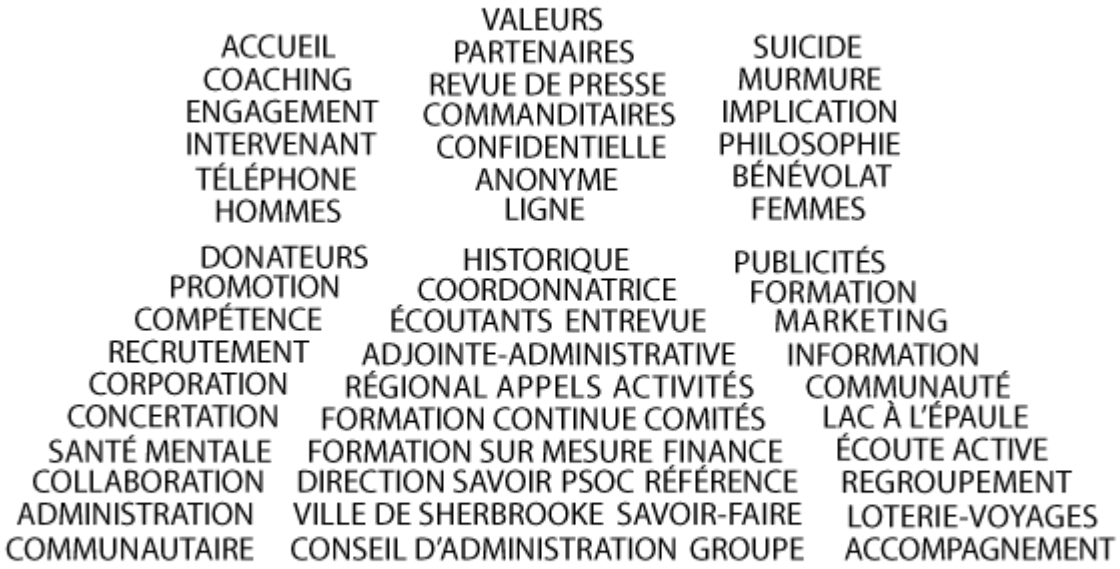
SECOURS AMITIÉ
ESTRIE

Ligne d'écoute téléphonique
anonyme et confidentielle



RAPPORT ANNUEL

2015-2016

TABLE DES MATIÈRES

Mot du conseil d'administration iii

Mot de la directrice générale v
- Notre philosophie vi
- Notre mission vi
- Nos valeurs vi

Historique 1

Administration et gestion 4
- Conseil d'administration 4
- La Corporation 5
- Les membres du personnel 5
- Les bénévoles écoutants 6

Faits saillants 7

Le service d'écoute téléphonique 9
- Appels reçus 10
- Analyse générale du fonctionnement et du service 10

Recrutement des bénévoles 15
- Recrutement 15
- Écoutants bénévoles 15

Développement des compétences 17
- Le soutien aux écoutants bénévoles 17

Le service de formation sur mesure à l'écoute active 23

Promotion et visibilité 24
- Ligne d'écoute, Formation sur mesure et recrutement de bénévoles 24

L'engagement dans la communauté et la concertation 29

Activités et partenariat 32
- Écoute 32
- Référence 32
- Prévention du suicide 32
- Partenariat 32

Financement 33
- PSOC 33
- Loterie-voyages 34
- Merci aux Donateurs 2015-2016 35

Contribution de la communauté 36
- Ressources humaines -- Bénévolat 36
- Ressources matérielles 36

Orientations et priorités 2016-2017 37

Annexe I Processus de recrutement des bénévoles écoutants 38

Annexe II Témoignage d'un appelant 40

Revue de presse 41

Afin d'alléger le texte, le masculin sera utilisé tout au long du rapport.

Nous dédions notre rapport annuel 2015-2016 à Louisette Racine
qui a œuvré pendant 27 ans au sein de Secours-Amitié Estrie,
avant de prendre sa retraite en 2014.

Louisette devient bénévole écoutante en 1986, à l'âge de 34 ans.
Après 7 années d'implication, elle occupe le poste de
coordonnatrice des bénévoles pendant une période de 15 ans
et par la suite, le poste de directrice pendant 5 autres années.

Chère Louisette, nous te remercions de tout cœur
pour l'excellent travail et pour l'héritage que tu laisses.
Au nom de toute l'équipe de SAE,
nous te souhaitons de profiter pleinement de ta retraite.

MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

« Parler est un besoin, écouter est un art »
(Johann Wolfgang von Goethe)

Une autre année financière vient de se terminer et voici venu le temps de la reddition de comptes. L'année précédente avait été particulièrement effervescente avec l'achat de la maison, son aménagement et l'emménagement comme tel. La réalisation de ce projet répondait aux objectifs du plan stratégique 2014-2019 où il était prévu, à l'axe 3, « d'améliorer l'aménagement des espaces et les outils technologiques […] pour répondre aux besoins actuels et futurs de l'organisme et pour rendre l'environnement plus adéquat et agréable pour les ressources écoutantes. » Même s'il reste encore quelques ajustements à faire pour que la maison réponde à toutes nos espérances, on peut dire quand même « mission accomplie ».

On peut considérer que l'année 2015-2016 en a été une de consolidation où les énergies ont été concentrées sur les autres axes ciblés comme prioritaires dans le plan stratégique.

Des efforts particuliers ont été faits en matière de gestion des ressources humaines afin de réviser les politiques qui s'y rapportent de même que les conditions de travail des membres du personnel. Nous avons profité de l'occasion pour revoir tous les aspects de l'échelle salariale de façon à la rendre plus équitable. Donner un salaire et des conditions de travail compétitives est essentiel pour assurer la rétention du personnel et une bonne qualité de vie au travail. Il faut l'avouer, c'est loin d'être chose facile dans le milieu communautaire, où il faut jongler avec des budgets restreints et dans le respect de nos limites financières. Ce dossier nous tient particulièrement à cœur et nous continuerons de le considérer comme prioritaire pour les prochaines années.

Nous pouvons aussi annoncer une avancée intéressante en matière de communication et marketing. Un comité a été formé et nous avons pu recruter une ressource experte pour nous aider en la matière. Madame Catherine Melillo de la firme IDEA Communication a accepté de nous accorder bénévolement un nombre d'heures suffisant pour l'élaboration de notre plan de communication-marketing & visibilité qui sera en application pour les prochaines années. Ce sera encore un axe considéré comme prioritaire de façon à assurer une meilleure visibilité à notre organisme auprès de diverses clientèles ciblées.

L'axe deux de notre plan stratégique est en lien direct avec le précédent. Il s'agit de diversifier les sources de financement et en assurer la pérennité. Il faut bien se l'avouer, l'argent est une base essentielle à l'accomplissement de notre mission.

Le soutien à nos bénévoles reste aussi une grande priorité pour les prochaines années, car on vise à maintenir une équipe en nombre suffisant pour en arriver à offrir de nouveau le service d'écoute sur une base « 24/7 ». Nous n'avons pas encore atteint cet objectif et nous gardons cette préoccupation comme une cible pour la prochaine année.

Il reste encore beaucoup à faire, mais les membres du conseil d'administration de même que l'équipe de travail ont, encore cette année, une grande fierté à vous présenter, dans ce rapport, toutes les avancées dans les différents dossiers prioritaires.

Le rapport annuel est aussi une opportunité pour rendre hommage aux hommes et aux femmes qui permettent à notre organisme d'accomplir sa mission et d'assurer son développement.

Merci à nos valeureux bénévoles qui se dévouent au quotidien et de semaine en semaine, à l'écoute des gens aux prises avec divers problèmes. Merci aux membres du conseil d'administration qui collaborent efficacement au bon fonctionnement de l'organisation par leur disponibilité et leur implication tout au long de l'année. Merci aussi aux membres de l'équipe à la permanence et à notre directrice générale, madame Patricia Hamel pour leur compétence et leur engagement envers la cause. Avec vous, nous avons l'assurance d'un travail de qualité dans le respect des valeurs de Secours-Amitié Estrie. C'est un privilège de vous avoir avec nous.

Rien ne serait possible sans l'étroite contribution de toutes ces personnes qui croient à notre mission et qui agissent positivement pour la réaliser.

Rita Baillargeon

Rita Baillargeon, présidente

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est en juin 2015 que j'entre en poste et que je suis accueillie par une belle et grande équipe. Dès mon arrivée, je sens tout le cœur et l'implication des personnes gravitant l'organisme et je me sens honorée d'en faire partie. Je me donne alors comme objectif de faire honneur à mon tour et de continuer à porter cette mission avec la ferveur dont font preuve les personnes qui forgent depuis bientôt 44 ans Secours-Amitié Estrie.

Nous y voilà, l'acquisition d'une maison en mai 2015 devient réalité. Les nouveaux locaux nécessitent plusieurs travaux de rénovations et plusieurs heures sont allouées au nettoyage, peinture et aménagement des locaux. Merci à toutes les personnes qui ont donné généreusement de leur temps et qui ont fait en sorte que les écoutants et membres du personnel ont pu intégrer leurs nouveaux bureaux en juin 2015. Merci aux nombreux donateurs, aux membres du conseil d'administration et à tout le personnel qui ont grandement participé à la réalisation de ce projet d'envergure.

Nous sommes fiers de vous annoncer, qu'en grande partie, les objectifs qui avaient été fixés en 2015-2016, soit de poursuivre le recrutement des écoutants bénévoles, diffuser notre formation sur mesure aux organismes et entreprises, viser de nouvelles cibles pour la promotion de nos services et solliciter de nouveaux partenaires financiers ont été atteints. À travers les changements organisationnels, nous avons su garder le cap et réaliser l'ensemble des activités reliées aux différents secteurs. Plusieurs nouveaux écoutants bénévoles se sont joints à l'équipe, de nouveaux formateurs ont été formés pour donner la formation de base, tous les billets de loterie-voyages pour notre activité principale de financement ont été vendus, de nouvelles sources de financement ont été obtenues et une révision de la politique en matière de gestion des ressources humaines a été entamée. D'autre part, vous constaterez qu'il y a eu un nombre appréciable d'actions effectuées reliées à la promotion des services et au recrutement.

Les défis pour l'année qui vient seront très certainement d'augmenter le nombre d'écoutants bénévoles, de bien cibler nos activités promotionnelles et de mettre en place de nouvelles activités d'autofinancement. Soyez assuré que toutes les actions qui découleront de nos décisions seront prises en fonction de rencontrer ces objectifs.

En terminant, je tiens à souligner la qualité d'engagement des écoutants, le soutien des membres de la corporation qui sont de précieux ambassadeurs. L'implication soutenue des membres du conseil d'administration à travers les nombreux dossiers et tâches. Une main d'applaudissements aux membres du comité « formation sur mesure » qui ont révisé les contenus des formations.

Merci aux employées pour votre accueil, votre qualité d'investissement dans votre travail et pour votre créativité.

Patricia Hamel

Patricia Hamel

NOTRE PHILOSOPHIE

À Secours-Amitié Estrie, nous adhérons à la philosophie de l'approche humaniste. Le principe fondamental de l'écoute active repose sur le fait que chaque être humain possède le potentiel nécessaire à son épanouissement et à sa prise en charge personnelle, familiale et sociale.

L'écoute active exige de l'écoutant un savoir-être et un savoir-faire, en développant les attitudes et les techniques qui s'y rattachent. Elle demande à l'écoutant de penser, de sentir, de percevoir et d'agir de manière à ce que l'appelant se sente accompagné.

NOTRE MISSION

Secours-Amitié Estrie est un organisme communautaire ayant pour mission d'accueillir, dans l'anonymat, la confidentialité et le respect, toute personne qui appelle afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté, les émotions qu'elle vit. Une écoute empathique favorise un climat de confiance qui permet à l'appelant de mieux se comprendre, et de voir plus clair dans sa situation.

Dès sa fondation, le service d'écoute téléphonique s'est vu confier une double mission :

◊ Diminuer le taux de suicide en Estrie, d'où le nom « Secours »
◊ Réduire l'isolement d'un trop grand nombre d'Estriens, d'où le nom « Amitié »

NOS VALEURS

Confiance : Reconnaître que chaque personne a les capacités de faire des choix dans sa recherche personnelle d'un mieux-être.

Respect : Reconnaître la dignité fondamentale de tout être humain et veiller à ce que chaque personne se sente acceptée de manière inconditionnelle, écoutée avec attention, et entièrement respectée dans ses besoins de confidentialité et d'anonymat.

Bienveillance : Accorder une grande importance à percevoir et à accepter pleinement la souffrance de la personne, et exprimer une solidarité à la fois émotionnelle et active en toute situation.

Empathie : Percevoir, identifier et comprendre les sentiments ou émotions d'une autre personne, tout en maintenant une distance affective par rapport à cette dernière. En d'autres termes, c'est la capacité de se mettre à la place de l'autre personne et de bien la comprendre.

HISTORIQUE

Au Québec, Montréal est la première ville à implanter un service d'écoute téléphonique en 1971, suivie de près par Québec et Sherbrooke en 1972. Aujourd'hui, 24 centres d'écoute sont représentés dans dix-sept agglomérations québécoises. Un même objectif, permanent et gratuit, pour tous : accueillir dans l'anonymat, la confidentialité et le respect toute personne ressentant le besoin de se confier, en mal de vivre ou suicidaire.

Fondé le 22 octobre 1972 à l'initiative de Caritas Estrie et d'un groupe de bénévoles, Secours-Amitié Estrie est constitué en corporation le 18 décembre 1974.

MISSION

1980 Confirmation de subvention de la Régie régionale de l'ordre de 13 000 $ via le programme de maintien à domicile aux organismes bénévoles.

1997 Notre vocation régionale est reconnue avec une subvention récurrente de 84 076 $.

2003 Une subvention spécifique au montant de 30 000 $ est accordée en lien avec l'implantation d'un modèle d'organisation des services (MOS) aux personnes vivant une problématique suicidaire.

2007 En lien avec l'implantation de la stratégie québécoise d'action face au suicide en Estrie, notre subvention devient récurrente et s'ajoute à notre subvention de base pour les prochaines années. Des formations spécifiques sur le suicide ont été développées, et les liens avec JEVI et Urgence Détresse se sont resserrés.

RECONNAISSANCE - HOMMAGE

1980 Organisme œuvrant dans le secteur de la santé mentale.

1980 Organisme bénévole à l'honneur dans le cadre de la semaine du bénévolat.

1997 Organisme bénévole à l'honneur dans le cadre de la semaine du bénévolat.

2000 Lauréat 2000/Région Estrie, dans le cadre d'Hommage Bénévolat Québec par le Ministère de la solidarité sociale.

2005 Organisme bénévole à l'honneur dans le cadre de la semaine du bénévolat.

2007 Nous fêtons 35 années d'écoute en Estrie avec un cocktail-bénéfice sous la présidence de MM. Bruno-Marie Béchard et Pierre-Hugues Boisvenu.

2012 Nous fêtons 40 ans d'écoute en Estrie en présence de M. Marcel Giroux, directeur fondateur de SAE. Maintenant, une salle d'écoute porte fièrement son nom.

2015 Une salle de réunion est nommée « Salle Desjardins » en remerciement d'un appui financier.

LOGO

1972 Logo représentant deux téléphones qui se font face.
1982 Représentation visuelle avec un phare, évoquant le rôle de l'écoutant qui aide l'appelant à voir clair dans une période difficile.
1994 Nouveau logo qui intègre à la fois le phare et le téléphone.
2005 Représentation d'une personne au bout du fil avec le téléphone, le bénévole et l'appelant de chaque côté ainsi que les mots secours et amitié sur fond noir, blanc et vert pour l'espoir.
2011 SAE a changé le visuel de tous les outils promotionnels.

DEMENAGEMENT DE LOCAUX

SAE a dû déménager à plusieurs reprises au cours des 44 dernières années. Les derniers déménagements ont eu lieu au cours des années 1992, 1994 et 1999. Pour finalement devenir propriétaire et d'une maison en mai 2015.

ACTIVITE DE FINANCEMENT LOTERIE-VOYAGES

1982 Première campagne annuelle de financement en instaurant une loterie-voyages.
2007 Nous avons souligné la 25e édition.
2012 Nous avons souligné la 30e édition.

FORMATION SUR MESURE

2005 SAE devient un organisme formateur agréé par Emploi-Québec.
2015 Nous avons donné 7 formations, touchant 82 personnes.

ENGAGEMENT ETUDIANT

Au cours des décennies, SAE a bénéficié de l'implication de stagiaires universitaires en psychologie et en travail social, ce qui a permis de mieux connaître les besoins des bénévoles et des appelants et aussi de développer des stratégies de recrutement. De plus, grâce à la subvention d'Emploi Été Canada, nous avons accueilli régulièrement des étudiants universitaires dans notre milieu au cours de l'été.

2009 25 % de l'équipe des écoutants est représentée par des étudiants universitaires
2012 22 % de l'équipe des écoutants est représentée par des étudiants universitaires.
2014 35 % de l'équipe des écoutants est représentée par des étudiants universitaires.
2015 39 % de l'équipe des écoutants est représentée par des étudiants universitaires

APPELS

1994 SAE recevait le 200 000e appel.
2013 Nous recevions le 375 000e appel.
2015 Nous avons dépassé le cap du 400 000e appel.

ENGAGEMENT BENEVOLE

Durée de l'engagement

1991 Durée moyenne de l'engagement des écoutants était de 20 mois.
2005 Durée moyenne de 35 mois.
2009 Durée moyenne de 51 mois d'engagement à l'écoute.
2012 La durée moyenne est 57,5 mois, malgré que nous demandions un engagement de 12 mois à l'écoute.

Implication homme femme

1990 L'équipe de bénévoles était composée à 80% de femmes et 20% d'hommes.
2010 La répartition est de 56% de femmes et 44% d'hommes.
2015 La répartition est de 72 % de femmes et 28 % d'hommes.

ACCESSIBILITE

2003 La durée de la période d'écoute au cours d'une journée passe de 24 h à 21 h 30 par le retrait de la période entre 3 h et 5 h 30. Par la suite nous avons implanté l'écoute en double afin d'augmenter l'accessibilité.
2015 Nous adoptons un nouvel horaire afin de combler les quarts les plus achalandés. La durée de la période d'écoute passe à 19 h, car nous avons fermé temporairement le quart # 2 qui est de 5 h 30 à 8 h am.

AMELIORATION DES EQUIPEMENTS

2007 Un prix décerné par les Caisses Desjardins a permis d'informatiser les salles d'écoute et d'améliorer le système de référence à la population.
2009 Bourses de la faculté de Génie pour l'acquisition de casques d'écoute et d'un projecteur.
2014 Don d'équipement informatique de la Caisse du Lac des Nations.
2015 Don anonyme de 6 000 $ pour l'amélioration du système téléphonique.

ÉTUDE D'IMPACT

2007 SAE a participé pendant 3 mois à une évaluation de l'impact de l'écoute dans la population.
2009 Rapport de l'étude nous est présenté par les chercheurs de l'UQAC.
2011 En guise de suivi, ces chercheurs ont réuni les dirigeants et les formateurs des centres d'écoute afin de répondre plus spécifiquement à la difficulté des écoutants : la gestion des appelants réguliers.
2011 Un document, pour les gestionnaires, suggère des actions à poser avec les écoutants afin de mieux les outiller à recevoir ces appels.
2012 Un suivi est fait auprès des écoutants, en ce qui a trait aux difficultés.
2015 Un exercice de consultation *(LAC À L'ÉPAULE)* regroupant les bénévoles de l'écoute et du conseil d'administration a lieu. Le but est d'échanger sur l'organisation de l'offre de services à la population et sur les divers aspects de l'engagement des bénévoles.

ADMINISTRATION ET GESTION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Dans la dernière année, les administrateurs se sont impliqués dans plusieurs dossiers. Ils se sont investis à divers comités et représentations pour plus de **456** heures.

Nombre de réunions régulières : 11
Nombre de réunions spéciales : 1
Participation à l'Assemblée générale annuelle du 16 juin 2015.

Rita Baillargeon	présidente	
Lise Drouin-Paquette	vice-présidente	
Nora Lévesque	trésorière	
Lise Provençal	secrétaire	
Denise Préfontaine	administratrice	
Christine Baril	administratrice	
Pierre Boisvert	administrateur	
Suzanne Poulin	administratrice	départ en septembre 2015
Marc Gauthier	administrateur	arrivé en juin 2015
Anne-Marie Corriveau	administratrice	arrivée en juin 2015

IMPLICATION DES ADMINISTRATEURS SUR DES DOSSIERS SPECIFIQUES TELS QUE

- ◊ Comité de gestion des ressources humaines;
- ◊ Comité de recrutement du personnel;
- ◊ Tournée des députés et ministres de la région estrienne;
- ◊ Prévisions budgétaires;
- ◊ Demandes de subventions;
- ◊ Recrutement de nouveaux administrateurs;
- ◊ Représentation aux 12 tirages de la Loterie-voyages;
- ◊ Représentation à des kiosques d'information SAE;
- ◊ Suivi de la formation sur mesure à l'écoute active (9 heures);
- ◊ Représentation à des tables de concertation.

LA CORPORATION

La Corporation de Secours-Amitié Estrie regroupe 21 membres. L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 16 juin 2015 et 36 personnes y ont participé. Merci à tous les membres de la corporation qui suivent de près les dossiers en cours et qui, à titre d'ambassadeurs, offrent généreusement de leur temps en participant à diverses activités (promotionnelles et rencontres d'informations). Continuez de parler de recrutement et des services que nous offrons aux personnes qui gravitent vos milieux. Le bouche à oreille est un des meilleurs outils promotionnels qui contribue au développement de l'organisme.

LES MEMBRES DU PERSONNEL

Linda Boisvert	Directrice intérimaire (temps partiel – janvier à juin 2015)
Louisette Racine	Directrice intérimaire (temps partiel – janvier à juin 2015)
Patricia Hamel	Directrice générale à partir du 15 juin 2015
Sylvie Fournier	Adjointe administrative (depuis novembre 2012)
Marie-Lou Poulin	Coordonnatrice des bénévoles et formatrice (depuis mai 2014)
Maxime Lessard	Intervenant-formateur (départ septembre 2015)
Mylène Vincent	Intervenante-formatrice (arrivée septembre 2015)
Audrey Duceppe	Intervenante communautaire au projet emploi été Canada – Été 2015.

CONTRAT DE SERVICE POUR : ÉCOUTE DE NUIT, FORMATION DE BASE ET SUR MESURE ET POUR L'ENTRETIEN DES LOCAUX

Marcel P., Denise P., Nicole P., Louisette R., Maxime L., Linda B., Julie C., Claudyne A.

FORMATIONS REÇUES

Formation :

◊ Des politiques de travail- Pour un milieu de travail sain et équitable (Marie-Lou);
◊ JEVI- Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques (Mylène);
◊ Des pratiques de gestion des RH mobilisantes (Marie-Lou);
◊ Mobiliser avec leadership (Marie-Lou);
◊ Formation sur l'écoute active – 9 heures (Patricia),
◊ Éditique- mise en page Word 2010 et production de documents (Sylvie);
◊ Mise-à-jour de dossier, coordination et gestion. (Sylvie);
◊ Réunion d'affaire et contrôle de la qualité (Sylvie);
◊ Gestion des priorités, communication dans un contexte de travail (Sylvie).

Symposium : Symposium des gestionnaires de ressources humaines bénévoles (Marie-Lou).

Colloque : Concomitance santé mentale/dépendances au masculin (Patricia).

LES BÉNÉVOLES ÉCOUTANTS

LES BENEVOLES ECOUTANTS AUX COMITES

Ils offrent leur compétence et leur temps au sein de différents comités qui relèvent de la coordonnatrice des bénévoles et de l'intervenante-formatrice. Qu'ils soient formateurs, intervieweurs, accompagnateurs, ces bénévoles collaborent à la réalisation des activités avec les membres du personnel.

FAITS SAILLANTS

LE REVE DEVIENT REALITE

C'est en juin 2015 que la grande équipe de SAE emménage dans ses nouveaux locaux. Cette maison répond aux besoins d'espace et de tranquillité et permet la tenue d'activités de ressourcement pour les écoutants. Merci pour tout le travail de nettoyage, peinture et rénovations effectué par l'ensemble des bénévoles et des membres du personnel.

NOUVELLES PERSONNES RESSOURCES

Deux nouvelles personnes se joignent à l'équipe de travail. Patricia à la direction et Mylène à titre d'intervenante formatrice. Nous leur souhaitons tout le succès possible.

FORMATION SUR MESURE A L'ECOUTE ACTIVE

Le contenu de la formation sur mesure adressée aux entreprises et organismes communautaires a été retravaillé et mis de l'avant par les membres du comité. Plusieurs formations ont été données cette année. (Voir le tableau à la page 23)

Par ailleurs, la formation sur mesure : *L'Art d'écouter, pour mieux communiquer*, destiné au grand public est prête. La promotion de cette formation est commencée depuis quelques semaines et sera à l'honneur tout au long de l'année.

ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE EN MATIERE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Cette année, le comité des ressources humaines s'est réuni à plusieurs reprises pour voir à l'élaboration d'une politique en matière de gestion des ressources humaines et conditions de travail des membres du personnel. Celle-ci devrait être finalisée prochainement.

NOUVEL APPUI FINANCIER

Les membres du conseil d'administration ont travaillé fort cette année pour rechercher de nouvelles sources de financement et les résultats en font état. Un merci tout spécial à la Fondation J. Armand Bombardier, Desjardins et aux députés et ministres qui ont accepté de donner une aide financière pour la réalisation de nos travaux d'aménagements et pour la diffusion de notre formation sur mesure.

DES PARTENAIRES DE TALENT

Nous tenons à remercier Richard Séguin et Vincent Vallières, qui ont généreusement accepté de nouveau de prêter leur voix et leurs textes à une publicité radio dans la région de Lac Mégantic. Le triste événement qui a secoué toute la population le 6 juillet 2013, laisse encore des traces bien souvent invisibles. Nous souhaitons par ses capsules audio rejoindre les gens qui n'osent pas pour diverses raisons consulter les ressources extérieures.
Merci à ces deux artistes de la région pour qui l'engagement social revêt une grande importance.

LE SERVICE D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE

ACCESSIBILITE DU SERVICE ET HORAIRE D'ECOUTE

En 2003, la durée de la période d'écoute au cours d'une journée passe de 24 heures à 21 h 30 par le retrait du quart d'écoute entre 3 et 5 heures du matin. Au début janvier 2015, cette période est fermée jusqu'à 8 heures le matin et vise à ainsi combler les quarts d'écoute plus achalandés. La ligne d'écoute est maintenant accessible pour une durée de 19 heures par jour et les écoutants peuvent toujours s'inscrire pour faire de l'écoute en double.

Horaire des quarts d'écoute

Quarts	1	2*	double	3	double	4	double	5	double	6
Plage horaire	23 h à 3 h	5 h 30 à 8 h	5 h 30 à 9 h 30	8 h à midi	9 h 30 à 13 h 30	Midi à 16 h	13 h 30 à 17 h 30	16 h à 19 h 30	17 h 30 à 21 h	19 h 30 à 23 h

Quarts d'écoute comblés 2015-2016

Quarts	1	2	double	3	double	4	double	5	double	6
Nombre	163	0	1	324	6	323	9	294	10	337
Pourcentage	45%	0%	1%	89%	2%	89%	3%	81%	3%	92%

Comparatif des quarts d'écoute comblés pour 2013-2014 et 2015-2016

Quarts	1	2	double	3	double	4	double	5	double	6
2014-2015	71 %	37 %	1 %	95 %	7 %	96 %	8 %	94 %	13 %	97 %
2015-2016	63 %	13 %	1 %	84 %	2 %	90 %	4 %	81 %	6 %	90 %

Nombre d'heures annuelles comblées et son pourcentage

Année	Solo		Double	
2013-2014	6656 h	85 %	332 h	6 %
2014-2015	5826 h	74 %	171.5 h	3 %
2015-2016	5259 h	67 %	96.5 h	2 %
	7869 h = 100 % / solo		*5673=100 % / double*	

APPELS REÇUS

Après chaque appel, les écoutants bénévoles relèvent différentes données qui sont comptabilisées sur un logiciel Excel (date et durée de l'appel, principal sujet abordé, catégorie d'âge et autres). Notons cependant qu'en raison du principe d'anonymat, plusieurs de ces données sont relatives à la perception de l'écoutant, par exemple, la catégorie d'âge.

Voici les faits saillants à soulever pour l'année 2015-2016. Vous pourrez vous référer aux tableaux et graphiques qui suivent afin d'approfondir ces observations.

ANALYSE GÉNÉRALE DU FONCTIONNEMENT ET DU SERVICE

- D'avril 2015 à mars 2016, nous avons reçu 8 192 appels. Le nombre d'appels a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier, et ce, malgré le fait que le deuxième quart d'écoute de nuit (5 h 30 à 8 h) ait été temporairement fermé.

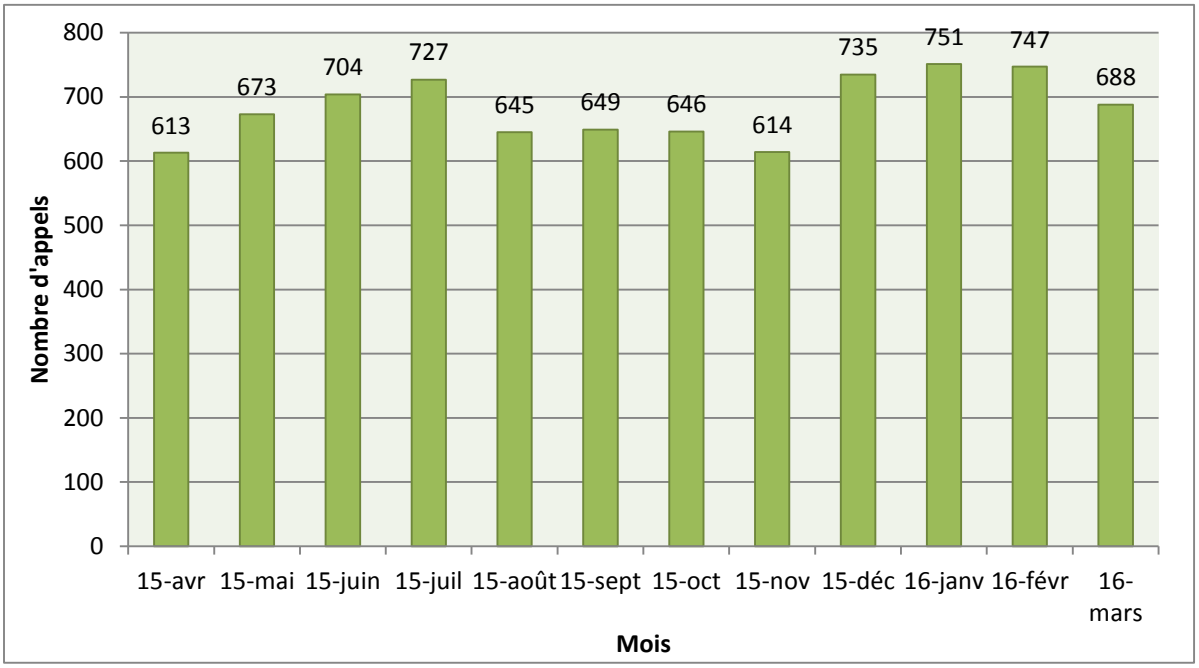
- Nous observons en 2015-2016 une légère hausse du nombre d'appels pour la majorité des mois de l'année comparativement à l'année 2014-2015.

- En raison de la fermeture temporaire du deuxième quart d'écoute de nuit (5 h 30 à 8 h) le nombre d'appels pour les quarts d'écoute de nuit a significativement diminué comparativement à l'année 2014-2015. Toutefois, nous constatons que le nombre d'appels pour les quarts d'écoute de jour et de soir ont sensiblement augmenté. Ainsi, si l'on compare à l'année précédente, l'écoute de jour représentait 49 % des appels par rapport à 52 % en 2015-2016, l'écoute de soir était de 40 % en 2014-2015 et de 43 % en 2015-2016.

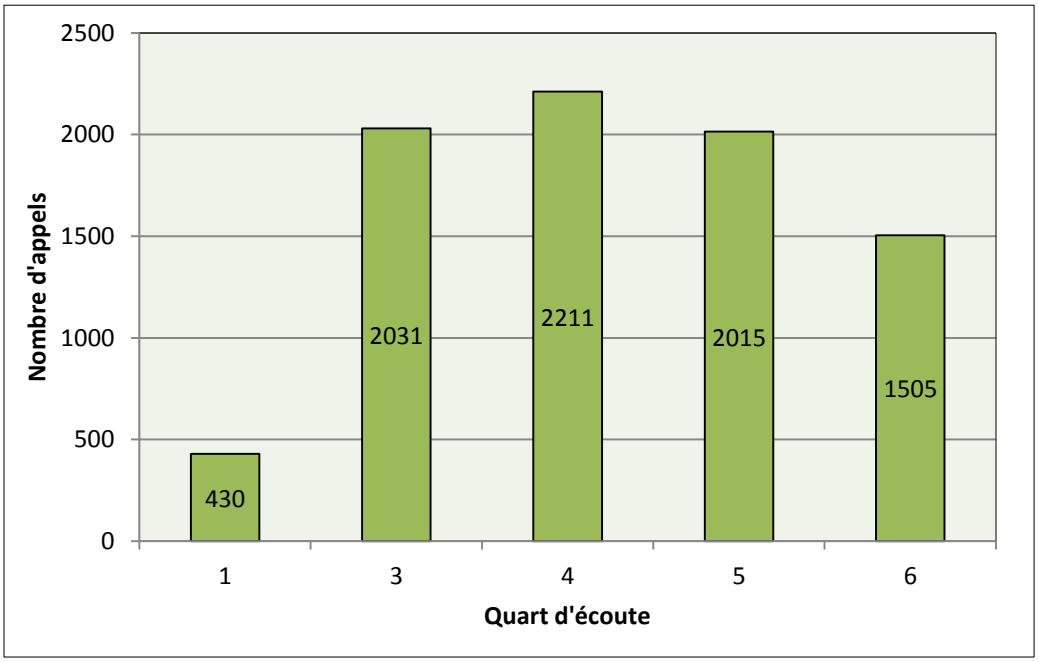
- Les personnes âgées de 46 à 59 ans demeurent toujours la catégorie principale de nos appelants avec plus de 60 % des appels. Nous notons d'ailleurs que comparativement à l'année 2014-2015, le pourcentage des appels provenant de toutes les catégories d'âge est resté sensiblement le même.

- La solitude demeure toujours le motif principal des appels que nous recevons avec 33 % des appels reçus. Ensuite, nous retrouvons les sujets touchant la santé mentale et les relations interpersonnelles. Ces deux derniers motifs d'appels représentent ensemble 31 % de nos appels.

Distribution des appels par mois

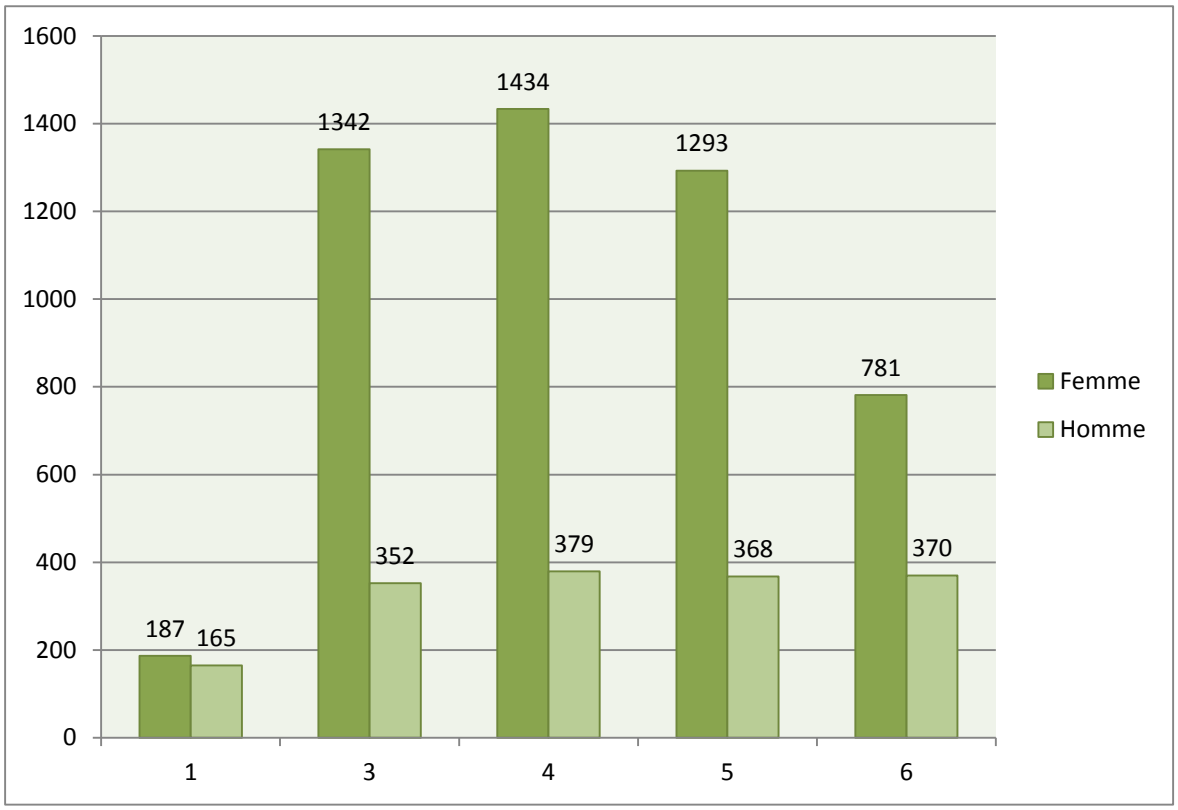


Nombre d'appels par quart d'écoute

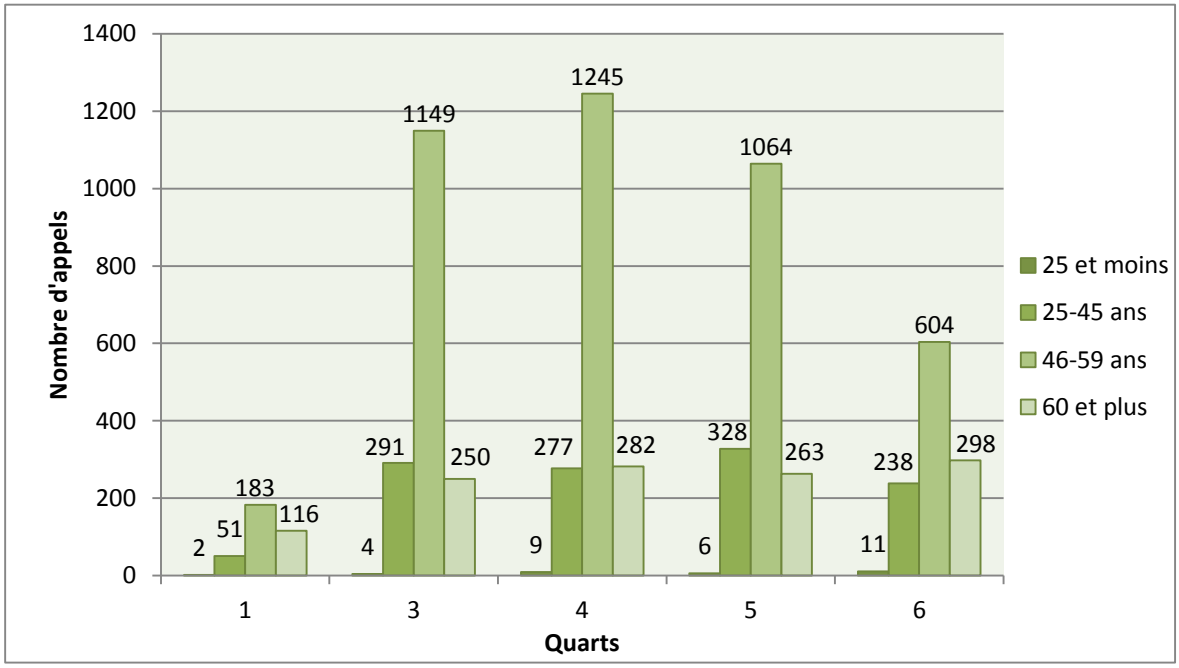


Écoute de nuit : Quarts 1 et 2 (23 h à 3 h)
Écoute de jour : Quarts 3 et 4 (8 h à 16 h)
Écoute de soir : Quarts 5 et 6 (16 h à 23 h)

Distribution des appels par sexe et par quart d'écoute



Distribution des appels par groupe d'âge et par quart d'écoute



Comparatif des catégories d'âge des appelants

	2015-2016	2014-2015	2013-2014
25 ans et moins	.5 %	1 %	1 %
25 à 45 ans	18 %	18 %	24 %
46 à 59 ans	63.5 %	63 %	55 %
60 ans et plus	18 %	18 %	20 %

** L'âge de l'appelant est une évaluation approximative effectuée par l'écoutant.*

Comparatif des catégories d'appels
2013 à 2016

	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
Catégories	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**
01. Santé mentale / psychologique	1347	16	1533	18,9	1748	19
02. Solitude	2698	33	2844	35	3224	35
03. Relation interpersonnelle	1181	15	1388	17,1	1770	20
04. Situation professionnelle, financière ou légale	394	5	343	4,2	320	3
05. Sexualité	92	1	80	1	128	1
06. Grossesse	2	,01	1	,01	1	,01
07. Dépendance	69	,8	64	,8	70	,7
08. Santé physique	449	6	279	3,4	383	4
09. Morale / religion	21	,2	24	,3	40	,4
10.1 Idéations suicidaires	71	,9	36	,4	57	,6
10.2 Intervention suicide	7	,09	4	,05	3	,03
10.3 Tierce personne	5	,07	29	,4	47	,5
11. Violence	32	,3	20	,2	20	,2
12. Deuil	91	1	55	,7	98	1
13. Demande d'information	76	,9	91	1,1	83	,8
14.1 Raccrochage, mutisme, faux numéro ou blague	1521	19	1221	15	1246	13
14.2 Comportement sexuel inadéquat à SAE	53	,6	43	,5	37	,4
15. Remerciements/reconnaissance envers SAE	77	,9	66	,8	45	,46
16. Plainte envers SAE	5	,07	3	,04	2	,02
Total	**8192**		**8124**		**9322**	

** Pourcentage arrondi*

Comparatif des informations supplémentaires
2013 à 2016

	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
Informations supplémentaires	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**
Suicide abordé durant l'appel, sans toutefois en être la raison principale	535	7	471	6	476	5
Référence donnée	254	4	276	3	267	2
Appelant - régulier	5045	62	4989	61	5644	51
Appelant - santé mentale	3377	42	3810	47	4021	41
Récurrence suicidaire	228	3	96	2	89	1

** Une ou plusieurs de ces informations supplémentaires peuvent faire partie d'un même appel.*

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

RECRUTEMENT

Le processus de sélection des écoutants bénévoles est rigoureux et sélectif. Nous souhaitons que les personnes intéressées correspondent au profil que nous recherchons en fonction des principes et valeurs de Secours-Amitié Estrie. De cette façon, les personnes qui communiquent avec SAE sont mieux desservies et le bénévole qui s'engage se sent bien dans la réalisation de son rôle. *(Voir annexe* I*)*

Les personnes interpelées par la mission de SAE franchissent différentes étapes avant de s'engager comme écoutant bénévole : entrevue téléphonique, rencontre d'information, entrevue de sélection, formation de base à l'écoute active, rencontre individuelle de bilan et d'évaluation de la formation et accompagnement.

COMITE ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT

Le comité d'accueil et d'accompagnement est composé de 10 écoutants bénévoles d'expérience ayant reçu une formation spécifique à l'accompagnement. Cette année, les membres du comité ont offert 387 heures en accompagnement individualisé pour nos nouveaux écoutants bénévoles, comparativement à 324 heures l'année dernière.

Cette année :

89 personnes ont réalisé une entrevue téléphonique ;
58 personnes ont assisté à une des 11 rencontres d'information ;
54 personnes ont réalisé une entrevue de sélection ;
26 personnes ont reçu la formation de base à l'écoute active, soit 4 groupes de formation ;
22 personnes ont intégré notre équipe d'écoutants bénévoles suite à la formation de base.

Il est à noter qu'au cours de cette année, un nombre plus élevé d'entrevues téléphoniques, de rencontres d'information et d'entrevues de sélection a été réalisé et que 4 écoutants bénévoles de plus que l'année dernière ont intégré l'équipe.

ÉCOUTANTS BÉNÉVOLES

Au 31 mars 2016, **41** écoutants composent l'équipe qui assure le service d'écoute.

Depuis le 1er avril 2015, 22 nouveaux écoutants et une ancienne écoutante, ont intégré l'équipe et 28 écoutants ont cessé leur implication.

RECRUTEMENT DES ECOUTANTS BENEVOLES

Il est intéressant de noter que parmi ces départs, **69 %** des écoutants avaient complété leur année d'engagement. De ce nombre, **21 %** avaient offert plus de deux ans et **33 %** plus de trois ans.

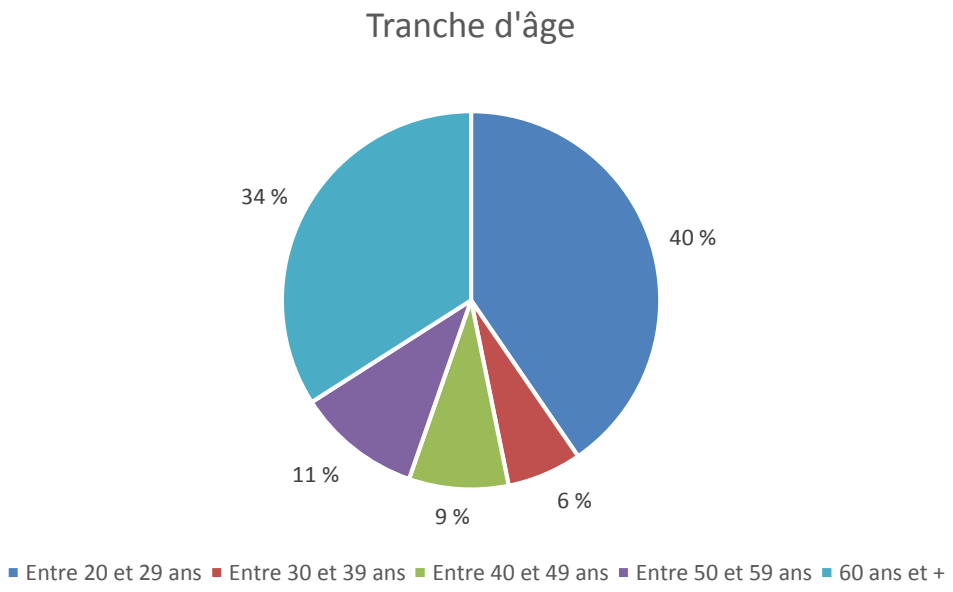
Le **30 %** des départs concernant les personnes ayant moins d'un an d'engagement était dû à des changements dans leur vie personnelle, notamment des déménagements à l'extérieur de la région et/ou des responsabilités familiales.

Nous concluons avec joie que le ***sens de l'engagement*** domine à Secours-Amitié Estrie.
Nous travaillons fort à promouvoir régulièrement des rencontres d'information et à former de nouveaux écoutants qui joindront l'équipe.

PORTRAIT DES ECOUTANTS BENEVOLES

Année	Moyenne d'âge	Moyenne de mois d'implication	Femmes %	Hommes %
2013-2014	46 ans	46	67 %	33 %
2014-2015	45 ans	50	71%	29 %
2015-2016	44 ans	44	72 %	28%

Proportion des groupes d'âges des écoutants bénévoles pour l'année 2015-2016



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

LE SOUTIEN AUX ÉCOUTANTS BÉNÉVOLES

FORMATION DE BASE

Date	Formateurs (trices)	Nombre de participants ayant complété la formation
avril-mai 2015	Maxime et Denise	6
mai-juin 2015	Denise et Linda	7
octobre-novembre 2015	Marie-Lou et Denise	9
février 2016	Marie-Lou et Mylène	4

COMITE FORMATION DE BASE

En 2015-2016, le comité fut constitué de 5 formateurs qui se sont partagés l'animation des **4 formations de base à l'écoute active**. Au cours de l'année, nous avons mis en place un processus de recrutement afin de recruter et former de nouveaux formateurs pour co-animer la formation de base. 2 assistants-formateurs ont pris part à une formation de base cette année en vue d'être formés à titre de formateurs et d'intégrer le comité.

COMITE ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT

Le comité d'accueil et d'accompagnement est composé de 10 écoutants bénévoles d'expérience ayant reçu une formation spécifique à l'accompagnement. Cette année, les membres du comité ont offert 387 heures en accompagnement individualisé pour nos nouveaux écoutants bénévoles. En 2015-2016, trois nouveaux accompagnateurs ont été formés et ont intégré le **comité accueil et accompagnement.**

À l'automne 2015, la réunion annuelle du **comité accueil et accompagnement** composé de 10 accompagnateurs a permis d'accueillir de nouveaux accompagnateurs. De discuter du rôle et des responsabilités de l'accompagnateur et de distribuer au comité divers documents ayant été révisés et mis à jour.

Cette rencontre permettait aux accompagnateurs d'échanger sur leurs expériences et de revoir certains aspects de leur rôle; exemple : la façon de donner du feed-back au nouvel écoutant, l'utilisation du guide d'apprentissage, etc.

POST-FORMATION

Deux à trois mois après leur entrée au service d'écoute, les écoutants d'une même cohorte sont conviés à une post-formation avec leurs formateurs. Lors de cette rencontre, les écoutants parlent de leurs expériences récentes et font des liens avec leur formation de base. Les formateurs voient à répondre aux questions, que ce soit en rapport avec l'écoute ou des points plus techniques (horaire, téléphone, consignes, etc.). Les objectifs de cette rencontre sont de :

◊ Contribuer au sentiment d'appartenance;
◊ Revenir sur les divers outils explorés en formation de base;
◊ Partager sur son intégration au sein de l'équipe d'écoutants, sur son expérience d'accompagnement et son vécu à l'écoute.

Cette année, **4 post-formations** ont réuni les écoutants qui ont fait leur entrée en 2015-2016.

ENCADREMENT

Durant son expérience de bénévolat, l'écoutant pourra compter quotidiennement sur le support des intervenants (jour, soir, nuit et fin de semaine). Un responsable peut être rejoint en tout temps à l'aide du cellulaire de SAE. Les principales raisons d'utiliser le cellulaire sont :

◊ Soutien après un appel difficile;
◊ Changement à l'horaire;
◊ Problème technique.

Le cellulaire a été utilisé régulièrement au cours de l'année soit, 23 fois pour un soutien individuel, 15 fois pour des problèmes techniques et 40 fois pour des modifications à l'horaire.

Le ressourcement et la reconnaissance comptent en grande partie pour la longévité de l'engagement d'un bénévole. Ainsi, plusieurs activités réparties sur toute l'année sont organisées afin de permettre aux écoutants d'acquérir de nouvelles connaissances et d'améliorer leur écoute : formations continues, formations sur le suicide, *Murmure* et activités sociales.

Secours-Amitié Estrie permet aussi à ses écoutants de participer aux activités de ressourcement offertes par l'ACETDQ *(Association des centres d'écoute téléphonique du Québec)*.

FORMATION SUR LE SUICIDE

La **formation sur le suicide** a pour objectif de mieux outiller les écoutants qui recevront des appels de gens qui ont des idées suicidaires. Le contenu et les exercices permettent aux participants de mieux saisir la problématique du suicide et le vécu des personnes suicidaires, de mieux évaluer l'urgence suicidaire et d'intervenir de façon adéquate. Des outils sont adaptés à la réalité du contexte d'anonymat et au rôle de l'écoutant. Dix heures et demi de formation sont offertes sur la problématique du suicide en général, dont trois durant la formation de base.

Considérées indispensables dans le « coffre à outils » des écoutants, ces formations permettent non seulement aux bénévoles d'être plus à l'aise avec ce type d'appels, mais elles permettent le dévelop–pement d'une compétence mieux adaptée à ce type d'appel.

Au cours de l'année 2015-2016, certains documents liés aux formations suicide ont été révisés et mis à jour. Cette année, **8 formations sur le suicide** ont été proposées aux écoutants**.**

Thèmes	Formations	Participants	Formateurs
Formation sur le suicide (intégrée dans la formation de base sur l'écoute active)	4	26	Marie-Lou P., Maxime L. Mylène V., Linda B. et Denise P.
La récurrence suicidaire	1	7	Mylène V. et Maxime L.
La dangerosité	1	11	Mylène V. et Maxime L.,
Les limites, la directivité bienveillante et l'ambivalence	2	23	Marie-Lou P., Maxime L. et Mylène V.

FORMATION CONTINUE

Secours-Amitié Estrie reçoit des appels de personnes vivant des situations très variées. En ce sens, il importe d'assurer aux écoutants de la formation se rapportant à diverses réalités. Voilà pourquoi nous offrons aux écoutants des activités de formation continue.

Les sujets varient selon les types d'appels reçus et les besoins exprimés par les bénévoles. Les objectifs peuvent contribuer à trois types de « savoir » chez les participants, c'est-à-dire le « savoir », le « savoir-faire » et le « savoir-être ». En ce qui a trait au « **savoir** », il s'agit des connaissances au sens large que peuvent acquérir les participants.

Le « **savoir-faire** », quant à lui, répond davantage aux besoins des participants qui cherchent notamment à améliorer leurs techniques d'écoute, ce qu'ils diront aux appelants et les interventions qu'ils appliqueront au cours d'un appel.

Les formations continues touchant davantage au « **savoir-être** » cherchent plutôt à mettre en lumière les attitudes à adopter et ont comme objectif un ressourcement personnel. Ceci produit un effet non seulement sur l'écoutant et sa vie personnelle, mais a également un effet positif sur son écoute puisque l'appelant en bénéficie par ricochet.

Tantôt les formations continues apportent des éléments reliés aux trois types de savoir, tantôt certaines formations en ciblent un plus particulièrement.

COMITÉ FORMATION CONTINUE

Afin de s'assurer que les formations offertes répondent aux besoins réels des écoutants, un comité composé de 3 écoutants ainsi que d'un membre du personnel a été remis sur pied. L'objectif de ce comité est de préparer et mettre en place une offre de formations permettant d'outiller les écoutants dans leur écoute et de leur permettre de maintenir celle-ci. Une première rencontre a eu lieu au courant de l'année 2015 et a permis de dresser une liste des sujets et des besoins de formations.

Cette année, **5 formations continues** ont été dispensées aux écoutants bénévoles.

Thèmes	Type de savoir principalement visé			Formations	Participants	Personne(s) ressource(s)
	Savoir	Savoir-faire	Savoir-être			
La confiance en soi comme aidant			X	1	15	Nathalie Forest, Thérapeute en relation d'aide
Comprendre et écouter une personne vivant avec un trouble anxieux	X	X	X	1	13	Marie-Claude Fortin, Intervenante à L'Autre-Rive
Santé mentale et stigmatisation-Sensibilisation et témoignage	X		X	1	7	Vanessa Landry, Regroupement des organismes communautaires en santé mentale (ROBSM) et accompagnatrice
Le développement de ma qualité d'écoute : Présence à soi et à l'autre		X	X	1	9	Diane Plante, Formatrice PRH (personnalité, relation humaine)
Atelier de visualisation et de connaissance de soi			X	1	5	Mylène Vincent, Intervenante-Formatrice

MURMURE

Les objectifs des rencontres *Murmure* sont les suivants :

- Favoriser l'expression du vécu des participants;
- Approfondir des thèmes ou des aspects reliés à l'écoute;
- Explorer ensemble des pistes de solution face aux difficultés récurrentes;
- Outiller les écoutants pour mieux exercer leur rôle.

La formule du *Murmure* vise principalement à permettre aux écoutants d'avoir un espace pour partager leur vécu à l'écoute et être accompagné dans leur expérience de bénévolat. Ces moments entre écoutants permettent à chaque participants d'exprimer ses questionnements, ses difficultés, ses réflexions et réfèrent également aux « bons coups », aux découvertes et aux apprentissages réalisés.

Cette année, **6 rencontres *Murmure*** ont été offertes aux écoutants bénévoles.

Dates	Participants	Animateur
14 avril 2015	10	Marie-Lou
20 août 2015	10	Marie-Lou
26 octobre 2015	8	Marie-Lou et Mylène
15 décembre 2015	11	Marie-Lou et Mylène
28 janvier 2016	6	Marie-Lou et Mylène
8 mars 2016	6	Marie-Lou et Mylène

ACTIVITES SOCIALES

Dans la dernière année, quatre activités sociales ont réuni les personnes œuvrant à Secours-Amitié Estrie. Les écoutants exercent leur bénévolat individuellement et ces activités contribuent à maintenir un sentiment d'appartenance. Des liens se tissent pour devenir une grande chaîne humaine. Les rencontres sont d'autres moments pour les employés de reconnaître la générosité et l'implication de tous. Lors de ces rencontres, les membres du Conseil d'administration et de la Corporation sont invités à socialiser avec les écoutants afin que tous se connaissent un peu mieux dans leur rôle respectif.

Dates	Activités	Participants
16 avril 2015	Fête des bénévoles	32
16 juin 2015	Un air d'été à SAE/ AGA	48
10 septembre 2015	5@7 Crémaillère	37
30 novembre 2015	Fête de Noël	35

COMITE DU JOURNAL

Le *Reflet du Phare* a été renommé, par l'entremise d'un concours auprès des bénévoles, *L'écho de l'écoutant*. Ce journal est un outil par lequel peuvent s'exprimer les écoutants, les employés et les membres du conseil d'administration. Il permet de s'informer de réfléchir ou partager toute autre chronique à l'intention de ses lecteurs. Le journal contribue au sentiment d'appartenance à la grande équipe de SAE.

Les 4 personnes qui composent le comité, ont tenu 3 rencontres pour discuter du contenu et préparer le concours, discuter de sa nouvelle forme et préparer la sortie des journaux de l'année. Le journal s'enrichit de la participation de tous ; il est conçu par et pour les bénévoles. Toutefois, cette année peu de bénévoles ont montré de l'intérêt pour contribuer au journal. Dans ce contexte, le comité a donc pris la décision de prendre un temps d'arrêt.

JOURNAL DE BORD

L'écoute étant au centre de notre mission, nous croyons que le journal de bord peut répondre au besoin de communiquer des émotions et/ou réflexions, que ressentent les écoutants lors d'une période d'écoute. L'écriture permet de se centrer sur son expérience d'écoute et de partager des états d'âmes, tout en respectant la confidentialité et l'anonymat des appels. Le journal de bord devient un agent de liaison entre les écoutants.

LE SERVICE DE FORMATION SUR MESURE À L'ÉCOUTE ACTIVE

Cette année, les membres du comité des formateurs se sont rencontrés à plusieurs reprises pour préciser l'offre de service de la formation sur mesure et pour réviser le contenu des 3 formats (3 heures, 6 heures et 9 heures). Voici les formations offertes cette année :

Tableau des formations sur mesure 1

Date	Nombre d'heures	Organisme	Nom des formateurs	Nombre de participants
24 avril 2015	3	Aide juridique de Sherbrooke (avocats)	Nicole Poulin	20
25 mai 2015	6	TDAH ESTRIE	Nicole Poulin	10
28 septembre 2015	3	Centre D'Actions Bénévole de Granby (CABG) + transport (80$)	Nicole Poulin	8
15 octobre 2015	3	CEGEP de Sherbrooke (enseignants techniques policières)	Nicole Poulin	6
9 et 23 novembre 2015 (jour)	6	La Maison Aube Lumière	Nicole Poulin	13
9 et 23 novembre 2015 (soir)	6	La Maison Aube Lumière	Nicole Poulin	11
14 mars 2016	6	Centre d'action bénévole de la Vallée-du-Richelieu	Nicole Poulin	14

PROMOTION ET VISIBILITÉ

LIGNE D'ÉCOUTE, FORMATION SUR MESURE ET RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES ÉCOUTANTS

Les placements publicitaires dans les journaux ont été très efficaces cette année au niveau du recrutement et pour la diffusion de notre activité de financement (Loterie-Voyages). Il s'agit d'être rigoureux durant toute l'année et saisir toutes les opportunités de diffusion. Les babillards électroniques de la Ville de Sherbrooke, les carnets communautaires des journaux, les sites Internet de nos partenaires et l'affichage de nos publicités dans les différents endroits susceptibles de rejoindre les personnes intéressées à s'impliquer en tant que bénévoles ont été sollicités tout au long de l'année.(Établissements scolaires, endroits publics).

Pour ce qui est de la ligne d'écoute et des formations sur mesure, notre promotion doit être diffusée sur l'ensemble du territoire estrien. Une grande partie de nos actions a été d'entrer en communication avec les personnes responsables des organismes, tables de concertation ou comités sur le territoire. Le but visé étant de leur faire connaître SAE et les services. Plusieurs envois courriel ont été faits ainsi que des prises de contact pour d'éventuelles présentations de services.

La recherche de placement publicitaire gratuit est toujours privilégiée à prime abord. Leur apport dans la diffusion de l'information et de notre matériel promotionnel offre un impact indéniable et très efficace. Ceci sans compter l'impact de nos représentations auprès de divers organismes dont vous pouvez avoir un aperçu dans la prochaine section du rapport annuel.

Vous trouverez à la page suivante dans les deux tableaux, les principales activités de promotion que nous avons réalisées cette année.

Tableau de diffusion médiatique

Territoires	Publicités pour recrutement	Publicités pour la ligne d'écoute
MRC de Sherbrooke	Imagi Affichage Affiches intérieures dans les autobus Ville de Sherbrooke 15 août 2015 au 14 janvier 2016 Bonus 15 janvier au 10 mars 2016 Journal le *Sherbrooke Express*, le 16 décembre, publication de la photo du don de la Caisse Desjardins Journal *La Tribune* 21-25 avril / 11 et 15 août / 5 et 9 janvier 2016 / 24-27 février 2016 Journal *Sherbrooke Express* (avril 2015) *Info-Sherbrookois* (tout au long de l'année) Babillards électroniques Ville de Sherbrooke (avril / août 2015 et janvier / mars 2016) Début affichage avec Zoom Média maintenant NEWAD (tout au long de l'année) Journal communautaire « *Entrée Libre* » Septembre 2015 Annonce sur le site Internet de l'association des professeurs retraités de l'UDS (APPRUS) Novembre 2015 Annonce dans l'agenda des enseignants de la commission scolaire de Sherbrooke Page FACEBOOK du CAB de Sherbrooke Et site Internet	Imagi Affichage Affiches intérieures dans les autobus de la Ville de Sherbrooke 30 mars 2015 au 21 juin 2015 Bonus du 22 juin au 27 mars 2016 *Info-Sherbrookois* (tout au long de l'année) Début affichage avec Zoom Média maintenant NEWAD (tout au long de l'année) Page Facebook du CABS (Centre action bénévole de Sherbrooke) Site Internet du CABS Radio communautaire CFLX/enregistrement de capsules radio pour diffuser le service pendant la période des fêtes Journal *La Tribune* : Photo et remerciements pour l'appui financier des Caisses populaires Desjardins *La Tribune* / Vœux des fêtes Photo avec M. Guy Hardy, député et remerciements pour l'appui financier / Février 2016 Journal le *Sherbrooke Express* et *La Nouvelle* : Vœux des fêtes
MRC du Val St-François	Journal *l'Étincelle* de Windsor (carnet communautaire) Août 2015 / octobre / novembre / décembre / janvier / février et mars Journal *l'Étincelle* de Windsor Annonce pour recrutement Février 2016	Journal *l'Étincelle* de Windsor (carnet communautaire) Annonce dans un cahier spécial « Perdre un être cher » / Aout 2015 Vœux des fêtes / décembre 2015 Annonce dans le cadre de la Journée Nationale des Aînés et semaine des aînés FADOQ Septembre 2015

Territoires	Publicités pour recrutement	Publicités pour la ligne d'écoute
MRC du Granit		*Journal MRG* (11 parutions) Annuaire MRG (via Table de concertation santé mentale) Avril 2015 à mars 2016 Début de la campagne radiophonique/capsule radio de Vincent Vallières et Richard Séguin. Parution d'un article dans revue à 20 000 exemplaires (particuliers) + 10 000 exemplaires dans les restos et commerces / Octobre, novembre, décembre 2015 Janvier et février 2016 Article sur l'Écoute active dans le journal *L'Écho de Frontenac* Février 2016
MRC de Coaticook	Début affichage avec Zoom Média maintenant NEWAD (tout au long de l'année) Journal : *Le Progrès* de Coaticook Annonce dans le carnet communautaire Août / octobre / novembre / décembre 2015 / janvier / février / mars 2016 Annonce pour recrutement Février 2016 et mars 2016	Début affichage avec Zoom Média (tout au long de l'année) Journal *Le Progrès* Vœux des fêtes /décembre 2015 Photo avec M. Guy Hardy, député et remerciements pour l'appui financier Février 2016
MRC des Sources		Dans *l'Express des Sources* Annonce publicitaire dans le cadre de la thématique adressée aux aînés. Distribuée à plus de 12 606 personnes Février 2016
MRC de Memphrémagog	Début affichage avec Zoom Média (tout au long de l'année) Journal : *Le Reflet du Lac* : Annonce dans le carnet communautaire Août / octobre / novembre / décembre 2015 /janvier / février / mars 2016 Janvier 2016, journal *Le Reflet du Lac* : photo du don de la caisse Desjardins Annonce pour recrutement Février 2016 et mars 2016	Début affichage avec Zoom Média maintenant NEWAD (tout au long de l'année) Journal : *Le Reflet du Lac* Annonce dans le carnet communautaire Septembre 2015 Vœux des fêtes/décembre 2015 Photo/Remerciements pour l'appui financier des Caisses populaires Desjardins Janvier 2016 Photo avec M. Guy Hardy, député et remerciements pour l'appui financier Février 2016

Tableau des activités de promotion des services

Territoires	Diffusion du matériel promotionnel Ligne d'écoute, formation sur mesure	Visite des responsables	Présentation aux membres	Kiosque d'information
MRC de Sherbrooke				
Entreprises	12	2		
Organismes communautaires	32	20	2	1
Résidences pour aînés	10	2	3	
Établissements scolaires	2	1		
Réseau public	9	1	1	
Associations, fédérations, regroupement	10	2		
Centre de détention de Sherbrooke	10	2	10	
Salon de l'action bénévole	1	1		1
MRC de Coaticook				
MRC de Coaticook	x			
UPA de Coaticook	x			x
CAB de Coaticook	x			
AQDR de Coaticook	x			
MRC des Sources				
Salon des aînés	x			x
MRC du Memphrémagog				
Centre l'Elan	x	x	x	
Journée de visibilité des organismes communautaires				x
AQDR-MAGOG	x			

Territoires	Diffusion du matériel promotionnel Ligne d'écoute, formation sur mesure	Visite des responsables	Présentation aux membres	Kiosque d'information
CSSS de Magog	x	x		
CAB de Magog	x			
Le Train des Mots	x	x		
Ressources Relais Memphrémagog	x	x		
Ville de Magog	x	x		
MRC DU GRANIT				
CSSS Lac Mégantic	x	x		
Centre des femmes du Granit	x	x		
Table de concertation des personnes aînées	x	x		x
MRC DU VAL-ST-FRANÇOIS				
Salon Info-Aînés	x	x		x
Résidence Ste-Anne	x			
Le Rivage St-François	x			

L’ENGAGEMENT DANS LA COMMUNAUTÉ ET LA CONCERTATION

Il est très important pour Secours-Amitié Estrie d’assurer la visibilité de ses services partout dans la région. De plus, étant associé au domaine de la santé mentale, il va de soi d’investir dans la prévention en santé mentale et la prévention du suicide. Nos interventions en ce sens visent à ce que les personnes rencontrant ces problèmes aient des services répondants à leurs besoins. Enfin, pour garantir le développement de nos ressources et le maintien de nos activités, il est impératif de se regrouper avec d’autres organisations.

À cet effet, nous assurons notre participation à diverses tables de concertation et associations. Nous vous donnons un résumé de notre implication cette année :

L’ASSOCIATION DES CENTRES D’ECOUTE DU QUEBEC (ACETDQ)

L’ACETDQ compte 24 centres d’écoute, dont 18 sont généralistes. Les 6 autres centres ont une mission spécifique (Ex. : Gai écoute). Durant l’année, tous sont invités à participer aux activités qui permettent aux directeurs, coordonnateurs et autres représentants d’échanger sur des sujets qui visent la qualité et le développement des services offerts.

Cette année, Secours-Amitié Estrie a délégué deux membres du personnel à la réunion suivante :

Rencontre des membres à Drummondville- 23 octobre 2015

En plus des tours de table qui nous permettent d’avoir un portrait de ce qui se passe chez chacun des membres, les sujets abordés en groupe ont été les suivants : l’élaboration d’un guide sur la gestion des appels à caractères sexuels inadéquats, la reconnaissance des bénévoles et la protection émotionnelle.

LE REGROUPEMENT DES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES EN SANTE MENTALE DE L'ESTRIE (RRCSME)

Né en 1997, le RRCSME est un regroupement qui se compose actuellement de 11 organismes communautaires membres, intervenants en prévention de la santé mentale en Estrie. Suite à la réorganisation des services du réseau de la santé et des services sociaux, 11 directions d'organismes des MRC Brome-Missiquoi et Haute-Yamaska se sont joints aux rencontres. Ces derniers offrent des services dans des domaines aussi variés que l'intervention, l'écoute téléphonique, la réinsertion sociale, la promotion de la santé mentale, la prévention du suicide, l'aide aux familles et aux proches, l'intégration au travail, l'hébergement de transition et la défense de droits. Notre implication vise à nous assurer que les appelants ayant une problématique de santé mentale reçoivent tout le soutien nécessaire. Pour de plus amples renseignements (*www.santementaleestrie.org*).

IMPLICATION DE SAE AU SEIN DU REGROUPEMENT EN 2015-2016

La direction de SAE a participé à :

- ◊ 6 rencontres des membres et une rencontre pour la passation des dossiers et responsabilités au niveau de la trésorerie du regroupement;
- ◊ 2 journées de vie associative, échanges et formations pour les représentants;
- ◊ Participation au comité organisateur de la semaine de la santé mentale pour la région de l'Estrie, qui aura lieu en mai 2016. Des capsules radio seront diffusées entres autres auprès des stations radiophoniques NRJ et Rouge FM, CFLX et radio communautaire de Windsor. Capsules dans lesquelles seront mises en valeur les 7 astuces pour une bonne santé mentale.

LES TABLES DE CONCERTATION

Nous sommes membre des tables de concertation chapeautées par les CSSS de chacune des 7 MRC de l'Estrie. Pour l'année à venir, il est important de mentionner que ce mode de concertation sera révisé à l'intérieur de la restructuration que vivent les établissements de la santé qui sont habituellement porteurs de ces tables. Celles-ci regroupent divers partenaires institutionnels ainsi que des organismes communautaires Nous avons participé à certaines rencontres selon nos disponibilités :

Table de concertation en santé mentale de la MRC de Memphrémagog (3)
Table réseau 18-64, MRC de Coaticook (3)
Table de concertation du RLS en santé mentale du Val Saint-François (1)
Table de concertation en santé mentale de la MRC du Granit (1)
Table des partenaires en santé mentale de la MRC des Sources (1)
Table régionale de concertation des aînés de la région de l'Estrie (1)
Collectif en santé et bien-être des hommes de l'Estrie (1).

COLLABORATION

Entente de collaboration avec le Centre de détention de Sherbrooke afin d’offrir notre service de ligne d’écoute téléphonique auprès de leur clientèle ;
Participation à la rencontre organisée par le ROC de l’Estrie (Regroupement des organismes communautaires de l’Estrie) portant sur la demande de financement PSOC;
Collaboration avec le Centre d’action bénévole de Sherbrooke à la réalisation d’une émission de télévision sur la chaîne MATV portant sur le recrutement des bénévoles qui sera diffusée à l’automne 2016.

ACTIVITÉS ET PARTENARIAT

ÉCOUTE

Secours-Amitié Estrie offre un service d'écoute téléphonique et de référence, lorsque l'appelant le demande ou lorsque l'écoutant le juge nécessaire.

RÉFÉRENCE

Conscients de nos limites et, afin de ne pas dédoubler les services déjà existants, nous référons les personnes ayant besoin d'une aide spécifique. Nous disposons d'un répertoire complet des organis–mes dans la région 05. Notre action vise un véritable partenariat avec les ressources du réseau.

PRÉVENTION DU SUICIDE

Une demande d'intervention est dirigée à JEVI ou Info-Santé et Info Social, dans les situations où l'urgence suicidaire exige une intervention de leur part. Nous communiquons avec le 911 dans le cas où un geste suicidaire devient imminent ou a été posé. Après avoir obtenu les coordonnées de l'appelant, une communication est établie avec l'un ou l'autre des services mentionnés, selon le cas.

De plus, dans les cas spécifiques où l'écoutant juge que l'appelant court un danger imminent et que ce dernier refuse de donner ses coordonnées, l'organisme se réserve le droit de dépister la prove–nance de l'appel et de contacter le 911 pour lui faire parvenir de l'aide.

PARTENARIAT

Secours-Amitié Estrie est membre du RRCSME (Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie), de la CDC (Corporation de développement communautaire), de JEVI centre de prévention du suicide Estrie, de l'APPAMME (Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie), du Centre d'action bénévole de Sherbrooke et de l'ACETDQ (Association des centres d'écoute téléphonique du Québec).

Communautaire
Secteur santé mentale;
Autres organismes du réseau communautaire.

Privé
Psychologues;
Travailleurs sociaux;
Médecins.

Public
Les CSSS;
Département de santé mentale du CHUS;
CEGEP de Sherbrooke;

FINANCEMENT

Dans la dernière année, le budget de fonctionnement dont disposait l'organisme, découlait des sources de financement qui sont réparties proportionnellement comme suit :

Revenus de tirages	21,10 %
Subvention CIUSSS de l'Estrie CHUS	60,35 %
Subvention à l'emploi d'été Canada	1,14 %
Subvention de la Ville de Sherbrooke	0,11 %
Autres subventions	0,33 %
Revenus d'intérêts	0,14 %
Dons en argent	11,36 %
Dons en nature	2,30 %
Commandite	1,68 %
Revenus de formation	0,76 %
Autres revenus	0,71 %

PSOC

Nous avons renouvelé la convention avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke pour la période de 2015-2018, afin d'assurer l'octroi du soutien financier.

LOTERIE-VOYAGES

Cette année pour la 33e édition, nous avons tenu les 12 tirages sur 9 mois, cette formule donne de bons résultats et est en conformité avec les règlements de la Régie. En effet, une loterie doit se tenir sur une période d'une année maximum, du début de la vente des billets jusqu'à la fin des tirages.

Le succès de la Loterie-Voyages dépend en grande partie des généreux commanditaires et des acheteurs de billets, ainsi qu'à l'énergie déployée par l'équipe de vendeurs fidèles à l'organisme. Cette année nous sommes fiers de dire que la totalité des 425 billets ont été vendus.

En cours d'année :

- ◊ 12 tirages échelonnés de la Loterie-Voyages chez Club Voyages Orford;
- ◊ 24 parutions dans le journal *La Tribune* les samedis et mardis suivants les tirages;
- ◊ Parution de la liste des gagnants sur le site Internet de Secours-Amitié Estrie après chacun des tirages et cette liste demeure accessible sur le site en tout temps.

Secours-Amitié Estrie tient à remercier tous les commanditaires de cette 33e édition :

- ◊ Club Voyages Orford;
- ◊ Per Il Gusto;
- ◊ Euphorik Centre de beauté;
- ◊ Resto-Brasserie Le Dauphin;
- ◊ Spa Algua Sulis

MERCI AUX DONATEURS 2015-2016

Caisse Desjardins du Nord
Chevalier de Colomb # 9828 Weedon
Chevaliers de Colomb # 10107 Sherbrooke Est
Chevaliers de Colomb # 2383
Chevaliers de Colomb # 2383 Magog
Chevaliers de Colomb # 2841 Windsor
Chevaliers de Colomb # 7518
Comptoir familial de Sherbrooke
Échec au crime
Fondation Laure Gaudreault
François Blais, ministre
FTQ
Guy Hardy, député de St-François
Jean-Denis Girard, ministre

Les Petites Sœurs de la Sainte-Famille
Lucie Charlebois, ministre
Marie-Josée Queenton
Philippe Couillard, Premier ministre
Pierre Couture, Club Voyages Orford
Pierre Moreau, ministre
Pierre Ried, député
Province St-Cœur de Marie des servantes du St-Cœur de Marie
Sam Hamad, ministre
Sœurs de la Présentation de Marie
Stéphanie Vallée, ministre
Tapis NW mobilier-décor
Ville de Sherbrooke, soutien aux organismes

CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ

RESSOURCES HUMAINES -- BÉNÉVOLAT

BENEVOLES ECOUTANTS

La plus importante ressource de Secours-Amitié Estrie réside, sans aucun doute, dans ses bénévoles écoutants issus de la communauté. Qu'ils soient étudiants à l'Université, travailleurs ou retraités, ils offrent généreusement leur temps et leurs compétences à la population.

Non seulement ils offrent du temps à l'écoute, mais ils unissent leurs talents au sein de divers comi–tés. De plus, afin de s'enrichir personnellement et dans le but d'offrir un service de qualité, ils ajou–tent à leur expérience d'écoute un nombre impressionnant d'heures de perfectionnement.

5 659.5 heures d'écoute;
590 heures au sein de divers comités, dont 158 heures pour la formation de base;
430 heures en perfectionnement.

AUTRE BENEVOLAT

Cette année, nombreuses ont été les occasions de bénévolat autre que pour faire de l'écoute téléphonique, considérant l'achat d'une propriété, le déménagement, l'aménagement et la décoration des locaux, autant pour le nettoyage, la peinture, la pelouse, l'électricité, les joints pour remettre en étant l'ancien local. À ceci s'ajoutent des heures au secrétariat pour la création d'une base de données Access, ainsi que les heures de bénévolat pour la formation sur mesure à l'écoute active.

198 heures pour la maison;
106 heures pour le secrétariat;
222 heures pour la formation sur mesure.

RESSOURCES MATÉRIELLES

Sans la gratuité offerte par quelques partenaires, SAE connaîtrait des difficultés à répondre à certains besoins jugés essentiels.

Centre communautaire juridique de l'Estrie	Photocopies gratuites
Ville de Sherbrooke	Prêts de locaux

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2016-2017

Assurer le suivi du plan stratégique 2014-2019 par l'élaboration de plans d'actions 2016-2017 dans les secteurs suivants :

Promotion et visibilité au niveau du recrutement, des services et de la loterie-voyages

- ◊ Réalisation d'un plan d'action précis qui vise à cibler les meilleures stratégies et actions promotionnelles;
- ◊ Augmentation du nombre d'écoutants bénévoles;
- ◊ Augmentation du nombre d'inscriptions aux formations sur mesure;
- ◊ Augmentation du nombre d'appels.

Financement

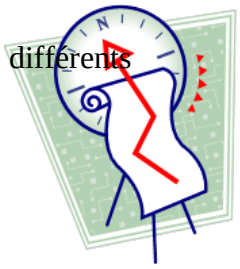
- ◊ Formation d'un comité qui voit à la réalisation des actions au niveau de la recherche de financement et de la mise sur pied de nouvelles activités d'autofinancement.

Ressources humaines

- ◊ Finalisation et adoption de la politique en matière de gestion des ressources humaines et des conditions de travail incluant une politique salariale;
- ◊ Réalisation d'un plan de développement des ressources humaines.

Soutien et accompagnement à l'équipe de bénévoles

- ◊ Mise en place d'un suivi d'accompagnement auprès des écoutants;
- ◊ Maintenir la présentation d'un calendrier d'activités dynamiques et variées;
- ◊ Entamer une réflexion en vue de l'élaboration d'un code d'éthique et d'un guide de l'écoutant bénévole;
- ◊ Élaborer un sondage anonyme afin de consulter les écoutants bénévoles sur les différents aspects de leur engagement.



ANNEXE I
PROCESSUS DE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES ÉCOUTANTS

ENTREVUE TELEPHONIQUE

La première étape pour devenir écoutant à Secours-Amitié Estrie est l'entrevue téléphonique. C'est le moment où la personne intéressée communique avec nous et nous parle de sa motivation à devenir écoutant. Lors de cet appel, de brèves explications sont données à la personne quant à la mission de l'organisme et l'engagement demandé.

Les personnes, qui auparavant n'utilisaient que le téléphone pour établir un premier contact avec l'organisme, sont dorénavant de plus en plus nombreuses à utiliser le courriel. Il s'agit du moyen choisi par certains pour manifester leur intérêt à devenir bénévole et poser quelques questions sur le fonctionnement de SAE. Certains ont même consulté notre site Internet avant d'envoyer leur message. Depuis 2015, un ajout a été fait au site internet de Secours-Amitié Estrie permettant aux personnes ayant un intérêt de devenir bénévole de communiquer avec nous grâce à un formulaire web.

Lorsque le moyen utilisé pour rejoindre SAE est le courriel, il est toujours demandé aux personnes d'appeler sur la ligne administrative dans le but de faire l'entrevue téléphonique avant de passer à l'étape de la rencontre d'information.

RENCONTRE D'INFORMATION

La 2e étape du processus de recrutement, est la rencontre d'information. Elle permet aux personnes intéressées à devenir écoutants, d'obtenir davantage d'informations sur le bénévolat à SAE et ainsi faire un choix éclairé avant de débuter officiellement une démarche. Durant cette rencontre d'information, les éléments suivants sont exposés de façon plus détaillée : l'historique et la mission de Secours-Amitié Estrie, la population desservie par le service, la philosophie d'écoute et le rôle de l'écoutant, les exigences de la formation de base, les types d'appels reçus, l'engagement demandé et le support offert aux écoutants. Suite à cette rencontre, les personnes intéressées à poursuivre le processus transmettent leurs disponibilités pour l'étape suivante qui est l'entrevue, tandis que d'autres personnes préféreront réfléchir davantage avant de décider ou non de poursuivre.

ENTREVUE DE SELECTION

L'entrevue de sélection est la 3e étape de la démarche d'un futur écoutant. Cette rencontre de 45 minutes se déroule avec deux personnes ressources de SAE. Les objectifs poursuivis sont : connaître le candidat par rapport à sa capacité d'écoute, ses valeurs et son adhésion à la philosophie de l'organisme.

Pour y arriver, les intervieweurs questionnent le candidat sur les quatre critères suivants : la motivation, la conception d'écoute, la connaissance de soi et l'engagement.

À Secours -Amitié Estrie, nous procédons à une sélection rigoureuse afin de retenir la candidature des personnes qui suivent la formation de base sur l'écoute active.

FORMATION DE BASE A L'ECOUTE ACTIVE

À Secours-Amitié Estrie, la formation de base, répartie sur 18 heures, est la dernière étape de sélection pour les futurs écoutants. Chacune des sessions comprend diverses composantes : des exposés théoriques qui réfèrent au « savoir » ainsi que des segments reliés au « savoir-être » où les formateurs encouragent les participants à échanger sur leur vécu, sur les apprentissages réalisés et à partager leurs réflexions en lien avec l'écoute. Une partie est également consacrée aux exercices pratiques réalisés par les participants, sous la supervision des formateurs. Ces exercices prennent la forme de mises en situation en utilisant le « savoir-faire » qu'ils auront à bonifier tout au long de leur expérience de bénévolat.

Entre chaque rencontre, les candidats doivent poursuivre le travail amorcé en formation, par la lecture de textes et des exercices à compléter. La décision d'offrir le premier bloc de la formation obligatoire sur le suicide, à l'intérieur de la formation de base, a été maintenue. D'une durée de trois heures, cette section de la formation permet aux participants d'ajouter à leurs connaissances des concepts fondamentaux et de se sentir un peu plus compétents face à ce type d'appels.

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT

Une fois la formation initiale terminée, les écoutants acceptés se familiarisent avec leur nouveau rôle en ayant un accompagnement personnalisé; un accompagnateur leur est assigné pour une période de 16 heures ou plus, selon les besoins de la personne. Le rôle de l'accompagnateur est d'assurer un support émotif et technique lors des premiers pas du nouvel écoutant au service d'écoute. Ils ont ainsi l'occasion d'apprivoiser leur rôle et les appels tout en bénéficiant du soutien d'une personne expérimentée, ce qui les amène à mieux maîtriser « l'art d'écouter ».

ANNEXE II
TÉMOIGNAGE D'UN APPELANT

Je suis une personne divorcée depuis 10 ans, j'ai quitté ma région pour m'établir en Estrie, il y a 8 ans. Ma famille est donc à 4 heures de route. À la fin de l'année, je recevais un appel de mon ex, qui m'annonçait que ma fille de 33 ans s'était suicidée. QUEL CHOC!

J'ai vite téléphoné à une amie pour qu'elle vienne me voir. De plus, mon autre fille me téléphonait à toutes les heures pour s'assurer que j'allais bien. Vers 19 h. j'ai dit à mon amie qu'elle pouvait partir, que j'avais besoin d'être seul.

C'est alors que j'ai réalisé toute la peine qui m'habitait, j'avais besoin de parler à quelqu'un c'était urgent. J'ai donc téléphoné au service d'accueil psycho-social du CSSS de ma région. À mon grand désespoir, il n'y avait pas de réponse.

Connaissant bien les ressources de la région, j'ai téléphoné à Secours Amitié. Je pleurais à chaudes larmes, j'avais de la difficulté à parler. La première chose qui m'a été demandé était si j'avais des idées suicidaires? Je me suis dit qu'en premier lieu la personne pensait à ma sécurité personnelle, ça m'a touché. Et non, je n'avais pas d'idées suicidaires, je ne voulais surtout pas ajouter de la peine à mes deux autres enfants.

La personne était à mon écoute, me disait qu'elle avait tout son temps pour moi, elle disait comprendre mon désarroi, que ce n'était pas qu'une petite affaire qui venait de m'arriver et que j'avais tout à fait le droit de pleurer toutes les larmes de mon corps. Elle a su me laisser parler des problèmes de ma fille, de son mal de vivre, de son désir d'en finir avec ses souffrances physiques et psychologiques, elle me laissait parler et pleurer et ses commentaires étaient toujours pertinents. La discussion a duré plus d'une heure trente.

Je peux avouer en toute sincérité que cet appel m'a permis de sortir toute la peine du moment et que ce fut pour moi un moment où je pouvais m'exprimer en toute sincérité sachant que je ne serais pas jugée.

Je dois aussi dire que malgré le fait que nous puissions avoir des amis(es), des membres de la famille ou des collègues de travail à qui on peut parler dans ses moments difficiles, l'écoute d'une personne étrangère à la situation que l'on vit nous apporte un grand réconfort.

Depuis ce temps, je ne cesse de conseiller aux gens qui vivent des épreuves difficiles de ne pas hésiter à téléphoner à Secours Amitié, ce sont des professionnels qui sont présents à tout moment de la journée. En terminant, je voudrais souligner qu'on ne nous demande pas de nous identifier, ce sont des appels complètement anonymes.

REVUE DE PRESSE

Échantillonnage de certaines publicités au cours de l'année.

Publicité dans le journal *La Tribune* de la loterie-voyages en août 2015.

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

LANCEMENT DE NOTRE CAMPAGNE ANNUELLE DE FINANCEMENT EN VENTE À COMPTER DU 20 AOÛT 2015 LOTERIE-VOYAGES

- 12 crédit-voyages de 1 800 $;
- 48 prix supplémentaires de 50 $ à 75 $;
- Prix du billet 144 $

SEULEMENT 425 BILLETS SERONT MIS EN VENTE POUR L'OCCASION

Empressez-vous d'acheter votre billet gagnant dès maintenant!

819 823-5400
saestrie@secoursamitieestrie.org
www.secoursamitieestrie.org

Ligne d'écoute téléphonique anonyme et confidentielle 819 564-2323

Bandeau de la Loterie-Voyages dans le Journal *La Tribune* en novembre 2015.

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

LIGNE D'ÉCOUTE ANONYME ET CONFIDENTIELLE

Bonne chance à tous les détenteurs de billets!

Merci pour votre participation

BESOIN DE PARLER?
819 564-2323 ou 1 800 667-3841
JOUR, SOIR, NUIT, 7 JOURS PAR SEMAINE

« GAGNANTS : LOTERIE-VOYAGES »

33e édition – 1er TIRAGE – NOVEMBRE 2015

Club Voyages Orford : Crédit-voyage de **1 800 $** à M. Roch Labbé, Sherbrooke *(nº 0243)*

CHÈQUES-CADEAUX

Per il Gusto, 75 $ à M. Paul Dufresne, Sherbrooke *(nº 0099)*

Euphorik Centre de beauté, 50 $ à M. Roger Bureau, Sherbrooke *(nº 0294)*

Resto-Brasserie Le Dauphin, 50 $ à M. Jean-Benoit Jubinville, Sherbrooke *(nº 0385)*

Spa Algua Sulis, 50 $ à M. Robert Pion, Sherbrooke *(nº 0309)*

www.secoursamitieestrie.org

ADMINISTRATION : 819 823-5400

Recrutement dans le journal *La Tribune* en novembre 2015.

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

LIGNE D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE ANONYME ET CONFIDENTIELLE

Pour faire partie d'une équipe dynamique et chaleureuse

Devenez écoutant bénévole à Secours-Amitié Estrie

- Venez acquérir une expérience inestimable et profiter d'une solide formation en écoute active;
- Une rencontre d'information aura lieu bientôt;
- Vous désirez en savoir davantage…

Contactez-nous : **819 823-5400**
saestrie@secoursamitieestrie.org
www.secoursamitieestrie.org

Le bénévolat un geste gratuit, un impact collectif

Parution tout au long de l'année dans le journal *MRG* de Mégantic

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

Vous vivez de la solitude, un deuil, une perte, de l'anxiété ou un problème relié à votre vie familiale, conjugale ou sociale.

Pour vous sentir mieux, parlez-en.

Nous sommes là pour vous écouter, c'est notre mission!

1 800 667-3841
819 564-2323

365 jours – jour, soir, nuit

Dans le journal *La Tribune* du 5 décembre 2015.

LA TRIBUNE

Ça Bouge

DANS LA RÉGION

C'est avec grand plaisir que les représentantes de l'organisme Secours-Amitié Estrie remercient Desjardins pour l'appui financier qui servira à l'amélioration de ses locaux et au développement de sa formation sur l'écoute active offerte à toute la population. Merci au nom de la grande équipe de Secours-Amitié Estrie!

Secours-Amitié Estrie, dans l'ordre habituel, mesdames Patricia Hamel, directrice, Lise Drouin-Paquette, vice-présidente, Rita Baillargeon, présidente et Marie-Josée Fleury, conseillère communication et vie associative chez Desjardins.

3861001

Parution dans le journal *L'Écho de Frontenac*, le 5 février 2016.

Le pouvoir de l'écoute?
Lorsque l'on est vraiment écouté, on se sent vivant, unique, respecté et compris. On a aussi la sensation que l'autre croit assez en nous pour ne pas avoir besoin de donner de solutions. Se confier à quelqu'un qui est vrai, empathique, accueillant et présent, quelqu'un qui est là juste pour nous, fait en sorte que l'on se sent réellement important et unique à ses yeux.
À Secours-Amitié, depuis 44 ans, les bénévoles ont la volonté de donner la parole aux personnes dans un climat de respect et d'accueil inconditionnel. Qu'il soit question d'un projet, d'une réussite, de solitude, d'une peur, d'une peine, d'une préoccupation ou d'une bonne nouvelle, les bénévoles sont là pour vous écouter.
1 800 667-3841.

Par Mylène Vincent

Rédaction et production du rapport annuel.

Rédaction : Tous les membres du personnel de Secours-Amitié Estrie
Mise en page : Sylvie Fournier
Relecture et correction : Lise Provençal

Centre d'écoute téléphonique anonyme et confidentiel

Secours-Amitié Estrie
C.P. 1596
Succursale Place de la Cité
Sherbrooke (Québec) J1H 5M4

Ligne administrative : **819-823-5400**
Télécopieur : 819-823-4335

Site web : www.secoursamitieestrie.org
Courriel : saestrie@secoursamitieestrie.org

Ligne d'écoute jour, soir, nuit, 7 jours :
819-564-2323