« T’es l’étoile,
t’es le port
T’es mon repère
tranquille »

Vincent Vallières

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

Ligne d’écoute téléphonique
anonyme et confidentielle

Secours-Amitié Estrie

est un organisme communautaire fondé en 1972 pour offrir un service d'écoute téléphonique généraliste et gratuit.

Le volet SECOURS s'adresse à toute personne ayant besoin de se confier, peu importe sa situation.

Le volet AMITIÉ rejoint les personnes qui se sentent seules ou qui désirent être accueillies, comprises et écoutées sans être jugées.

Sa **mission**

- Offrir un service d'écoute téléphonique gratuit, anonyme, confidentiel et de qualité.
- Accueillir, dans l'anonymat, toute personne qui appelle afin de lui permettre d'exprimer, en toute confiance et en toute liberté, les émotions qu'elle vit.
- Contribuer à briser l'isolement, à agir en prévention du suicide et à prévenir une détérioration de la santé mentale.
- Promouvoir l'écoute active sur le territoire estrien.

Ses **valeurs**

- La **confiance** en chaque personne et en sa capacité de faire des choix.
- Le **respect** de la dignité fondamentale de tout être humain.
- La **bienveillance** pour percevoir et accepter la souffrance d'une personne et exprimer sa solidarité.
- L'**empathie** pour comprendre les émotions d'une autre personne tout en maintenant une distance affective.

Quand y a plus d'autres mots
Et qu'il faut que j'le dise

Richard Séguin

Quand le sens de la vie m'échappe
Et que mes douze heures me rattrapent

Vincent Vallières

En un **coup d'œil**

Une corporation de 30 membres

Un conseil d'administration de 9 personnes

Plus de 45 écoutantes et écoutants bénévoles

Une équipe de 4 employées permanentes

EN UNE ANNÉE

Appels au sujet de la solitude

Appels concernant la santé mentale et les relations interpersonnelles

330 Heures d'accompagnement pour les nouveaux écoutants

9700 Appels reçus

6430 Heures d'écoute

EN 45 ANS

416 000 Appels répondus

Les bénévoles **à l'écoute**

La plus grande ressource de Secours-Amitié Estrie réside dans la contribution de ses bénévoles qui assument les quarts d'écoute de jour, de soir, de nuit, sept jours par semaine tout au long de l'année. Ces personnes dévouées sont aux études, sur le marché du travail ou à la retraite, et elles offrent leur temps et leur présence à la population estrienne.

On dirait j'veux tout dire
Les jours de joie ou de misère

Richard Séguin

Parce que tu peux comprendre
Tout c'que ça représente

Richard Séguin

Le processus pour devenir bénévole à l'écoute

1. Une entrevue téléphonique.
2. Une rencontre d'information.
3. Une entrevue de sélection de 45 minutes avec deux personnes-ressources de Secours-Amitié Estrie.
4. La formation de base à l'écoute active, d'une durée de 18 heures.

Par la suite…

Une période d'accueil et d'accompagnement personnalisés assure un soutien émotif et technique lors des premiers pas au service d'écoute.

Les écoutantes et les écoutants peuvent compter sur l'encadrement et le soutien de personnes-ressources le jour, le soir, la nuit et les fins de semaine selon les besoins.

La formation continue vise à parfaire, chez les écoutantes et les écoutants, leurs capacités de « savoir », de « savoir-faire » et de « savoir-être ».

Une écoute **active**

L'écoute active pratiquée à Secours-Amitié Estrie repose sur l'approche humaniste. Nous croyons que chaque être humain possède le potentiel nécessaire à son épanouissement et à sa prise en charge personnelle, familiale et sociale. L'écoute active est beaucoup plus qu'un ensemble de techniques, c'est une façon d'être.

Les écoutantes et les écoutants de Secours-Amitié permettent aux personnes qui appellent de se sentir :

- respectées, comprises et acceptées;
- reconnues dans leur valeur humaine;
- soutenues dans leurs changements et leurs difficultés personnelles;
- en confiance pour exprimer leurs pensées et leurs émotions.

Cet échange favorise chez la personne écoutée :

- une meilleure compréhension et appréciation d'elle-même;
- une plus grande autonomie;
- une plus grande prise en charge;
- une plus grande capacité de découvrir par elle-même ses propres solutions et ressources.

Information et références

Secours-Amitié Estrie peut, au besoin, offrir des références. L'écoutante ou l'écoutant dirige alors les personnes qui appellent et qui en font la demande vers d'autres ressources du réseau privé, public ou communautaire.

Formation à **l'écoute active**

Maillon important dans l'organisation du soutien social sur tout le territoire estrien, Secours-Amitié Estrie contribue à la collectivité en offrant des formations à l'écoute active non seulement aux personnes qui ont posé leur candidature pour faire de l'écoute mais aussi à des entreprises, à divers organismes du milieu et à la population en général.

Une **offre de formation** adaptée aux besoins des **entreprises,** des **organismes** et des **particuliers**

Initiation et pratique à l'écoute active

Cette formation d'une durée de six heures permet d'intégrer la théorie et les techniques grâce à des exercices pratiques adaptés aux besoins de l'organisme formé.

Initiation à l'écoute active

Ce bloc de trois heures s'adresse principalement aux équipes qui souhaitent rafraîchir leurs connaissances dans le domaine.

Introduction à l'écoute active

D'une durée de deux heures, cette conférence vise les groupes désirant s'initier aux principes de l'écoute active.

Écouter pour mieux communiquer

D'une durée de 9 heures (3 blocs de 3 heures), cette formation s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent développer, par la pratique, les techniques d'écoute active.

J'avais tellement à te dire
Je savais plus comment faire

Vincent Vallières

Ses partenaires **associatifs**

- Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie
- Corporation du développement communautaire
- JEVI : Centre de prévention du suicide Estrie
- Association des proches des personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie
- Association québécoise de prévention du suicide
- Association des centres d'écoute téléphonique du Québec
- Tables de concertation et comités en Estrie

Ses partenaires **financiers**

- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie (CIUSSS)
- Programme de soutien aux organismes communautaires
- Fondation J. Armand Bombardier
- Ville de Sherbrooke
- Desjardins

Autres sources de **revenus**

- Loterie-voyages
- Donatrices et donateurs individuels ou communautaires
- Formation sur mesure à l'écoute active

La **loterie-voyages**

Secours-Amitié Estrie tire une partie de ses revenus de sa Loterie-voyages annuelle.

- Seulement 425 billets en circulation
- 12 voyages à gagner
- Plusieurs chèques-cadeaux
- Vente de billets débutant à la fin d'août
- Tirages périodiques de novembre à juillet

SECOURS AMITIÉ
ESTRIE

Ligne d'écoute téléphonique
anonyme et confidentielle

Besoin d'écoute?

819 564-2323
1 800 667-3841
(MRC du Granit)

365 jours, soirs, nuits

Pour devenir bénévole à l'écoute

819 823-5400

secoursamitieestrie.org
saestrie@secoursamitieestrie.org
Secours-Amitié Estrie