48 ans d'écoute active

RAPPORT D'ACTIVITÉS
2 0 2 0 • 2 0 2 1



SOMMAIRE

PRÉSENTATION	3
HISTORIQUE	. 4
MOT DE LA PRÉSIDENTE	. 4-5
ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2021-2022	6-7
GRANDE ÉQUIPE SAE	. 8-12
ÉQUIPE DE TRAVAIL	.11
FORMATION ET RESSOURCEMENT	12
COMITÉS ADHOC	. 13-14
SERVICE D'ÉCOUTE	. 15-17
RÉSEAU DES BÉNÉVOLES	18-23
FORMATIONS À L'ÉCOUTE ACTIVE	. 24-28
VISIBILITÉ	. 29-32
CONCERTATION	33
FINANCEMENT	. 33-35
PARTENAIRES	. 34-35



LÉGENDE

Secours-Amitié Estrie / SAE

La grande équipe de SAE /

Tous les bénévoles, employés, collaborateurs et partenaires

Bénévoles /

Écoutants, membres de la corporation, membres du conseil d'administration

Ecoutants /

Citoyens bénévoles anonymes qui œuvrent au service d'écoute

Appelants /

Citoyens qui appellent sur la ligne d'écoute

Note : le genre grammatical unique employé dans ce texte l'est sans discrimination aucune et seulement dans le but de faciliter la lecture.

RÉDACTION

TOUS LES MEMBRES DU PERSONNEL ET LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PELECTURE

JULIE LISE SIMARD

DESIGN GRAPHIQUE

NATACHA SANGALLI, *NATURE ARTISTICA*MARIE-MICHÈLE MORISSETTE, *SECOURS-AMITIÉ ESTRIE*

PRÉSENTATION

Notre mission

Secours-Amitié Estrie est un organisme communautaire de première ligne agissant sur la prévention et le soutien au niveau de la santé mentale. On y offre un service d'écoute téléphonique anonyme et confidentiel, de 8 h le matin à 3 h la nuit.

Ce service répond aux personnes en mal de vivre, ressentant le besoin de se confier, avec une situation de santé mentale, aux prises avec des problèmes émotionnels variés, avec des idées suicidaires ou ayant posé un geste suicidaire.

Nos services



Nos valeurs



Ligne d'écoute

téléphonique anonyme, confidentielle et gratuite à toute la population estrienne



Formations et accompagnements

des personnes bénévoles



Formations et conférences

sur l'écoute active aux entreprises, aux organismes et à la population en général



Confiance



Respect



Bienveillance



Empathie

HISTORIQUE

L'histoire débute en 1971 alors qu'un groupe de citoyens associé à l'organisme CARITAS (entre autres, le Dr Gabriel Kassar et l'Abbé Desève Cormier) est inquiété par un taux de suicide élevé dans la population. Le groupe décide d'entreprendre une démarche visant à mettre sur pied une ressource communautaire pouvant venir en aide aux personnes en mal de vivre ou ayant des idées suicidaires.

Pour ce faire, les services de police, les communautés religieuses, les services d'urgence, les départements de psychiatrie et de services sociaux des hôpitaux et les salons funéraires seront consultés. À cette époque, la démarche de consultation poursuivait deux objectifs, celui d'évaluer les besoins de la communauté face à un service d'écoute et celui d'apprécier l'appui des divers groupes sociaux de la région pour le projet. Deux constats ressortent clairement de cette consultation. Le premier est que le suicide demeure un sujet tabou à propos duquel peu de gens sont disposés à entendre parler, mais pour lequel nombreux veulent se mobiliser. Le deuxième point est que les ressources offertes en 1971 aux personnes ayant des idées suicidaires sont insuffisantes, sinon inexistantes, dans la région.

Depuis sa fondation en 1972, l'organisme a évolué et son offre de services a augmenté. La mission de SAE se poursuit grâce à l'implication de centaines de personnes inspirées par la même générosité qui animait les premiers fondateurs. Vous constaterez à la lecture de ce rapport annuel cette générosité ainsi que l'évolution de l'organisme.

MOT DE LA PRÉSIDENTE



Martine L'Heureux, présidente SAE

« Bonjour! Je signe avec plaisir mon premier mot dans le rapport annuel des activités de Secours-Amitié Estrie comme présidente du conseil d'administration. Voilà presque six années que cet organisme me tient à cœur, autant pour l'énergie des bénévoles, des membres de l'équipe permanente que les membres du conseil d'administration. »

J'ai commencé comme bénévole à l'écoute, puis j'ai évolué comme coach à l'accueil des nouveaux écoutants, administratrice et vice-présidente au conseil d'administration (CA), pour finalement accepter un nouveau mandat en juin 2020 comme présidente. Mes premiers remerciements iront d'ailleurs à mes collègues membres du conseil d'administration de Secours-Amitié Estrie qui s'impliquent et partagent généreusement de leur temps et de leurs précieuses expertises.

Secours-Amitié Estrie est en route pour son 50e anniversaire, en 2022, et la dernière année témoigne plus que jamais de l'importance de l'organisme auprès de personnes qui éprouvent le besoin de parler, de partager leurs douleurs, leur solitude, mais aussi leurs espoirs et leur capacité de résilience. Sans oublier que de plus en plus d'organisations, d'entreprises ou de citoyens sont formés à l'écoute active grâce à nos formations.

En 2020, la Loterie-voyages a été mise sur pause à cause de la pandémie et nous avons saisi l'occasion pour nous réinventer et pour suivre le développement de notre vision philanthropique à travers la recherche de nouvelles sources de financement. D'une part, pour maintenir l'accessibilité et la qualité du service d'écoute, d'autre part, pour continuer le recrutement, la formation et l'accompagnement des bénévoles de Secours-Amitié et finalement, pour faire connaître l'organisme partout en Estrie.

En 2021, poursuivons nos efforts, car la vision philanthropique d'une organisation comme la nôtre concerne l'ensemble des membres incluant nos partenaires, nos collaborateurs et nos donateurs. J'exprime d'ailleurs ma reconnaissance à nos précieux donateurs et bailleurs de fonds qui nous ont soutenus cette année.

Pour finir, je tiens à souligner et à remercier Patricia, Mylène, Maxime, Marie-Michèle et Zahia pour leur professionnalisme, leur dévouement et leur grande capacité d'adaptation et pour avoir maintenu les services de SAE tout au long de l'année. L'équipe a fait preuve de créativité et de souplesse dans leurs pratiques, dans les formations et accompagnements virtuels et dans la vie associative.

À vous, écoutants qui êtes le cœur de notre organisme, un grand merci pour tout le temps que vous offrez à l'écoute, à travers les comités, en partageant votre savoir, vos idées et vos connaissances. Du fait de votre engagement et de votre bienveillance, vous contribuez à la mission et aux valeurs de Secours-Amitié Estrie.

Pour la prochaine année, continuons de valoriser les retombées positives de l'écoute active dans nos relations humaines. Nous changerons à notre manière notre famille, nos amis, nos voisins, nos collègues, bref, notre société!

Martine L'Heureux

Présidente du conseil d'administration Secours-Amitié Estrie

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2021-2022

Les priorités pour 2021-2022 sont en lien avec le Plan stratégique quinquennal 2019-2024, adopté le 16 mai 2019 par les membres du CA de SAE.

La situation pandémique a eu des impacts. Nous avons constaté des hausses de demandes de services dans tous les secteurs d'activités. Toutes les ressources humaines ont vu une augmentation de leurs tâches tout en ayant à s'adapter aux nouvelles réalités.

L'année 2022 sera une année importante dans l'histoire de SAE avec les festivités du 50e qui s'ajoutent aux opérations régulières et extraordinaires. Ce sera certainement une année inoubliable grâce à la vitalité, la force et l'implication de chacun des membres de la grande équipe de SAE.

Volet 1

Service d'écoute, formation sur mesure et réseau des bénévoles

Volet 2

Promotion et visibilité

- Poursuivre la mise en place des moyens pour accroître l'accessibilité du service
- Mettre en place les outils pour effectuer les suivis auprès des organismes, entreprises et individus ayant reçu les formations sur mesure
- Rafraîchir les espaces physiques des écoutants
- Actualiser les documents de références présents dans les salles d'écoute
- Mettre en place un comité de révision et débuter l'actualisation des documents de formations aux écoutants et de formations sur mesure

- Établir un calendrier annuel des activités promotionnelles et un plan de communication pour chacune
- Augmenter notre présence dans l'espace public comme référence en écoute active (ex.: capsules vidéo, campagne publicitaire radio, télé, articles, web)
- Axer les communications en vue de promouvoir les festivités du 50e anniversaire de fondation de l'organisme



Volet 3 Financement

Volet 4 Ressources humaines

- S'approprier le nouveau logiciel Prodon en vue de la mise en place des activités philanthropiques
- Développer et mettre sur pied de nouvelles stratégies d'autofinancement pérennes afin de consolider et maintenir les ressources humaines et activités en cours
- Augmenter la présentation de demandes de subventions (plus de quatre)
- Réaliser les étapes de la mise en marché de la formation sur mesure

- Poursuivre l'analyse des postes, des besoins en ressources humaines et des conditions salariales dans une perspective de saine gestion
- Continuer de favoriser l'engagement des bénévoles de tous les secteurs aux activités de l'organisme
- Solliciter la contribution des membres dans l'organisation des activités du 50e anniversaire
- S'approprier les outils en lien avec la vision philanthropique en respect des principes de l'organisme



AU 31 MARS 2021



CORPORATION
DE 26 MEMBRES



CONSEIL
D'ADMINISTRATION
DE HUIT MEMBRES



UNE ÉQUIPE DE CINO EMPLOYÉS

SIX FORMATEURS DE BASE

QUATRE FORMATEURS SUR MESURE À L'ÉCOUTE ACTIVE



52 ÉCOUTANTS

LA GRANDE ÉQUIPE SAE

Membres de la corporation

Au 31 mars 2021, la corporation de SAE est composée de 26 membres qui ont adapté leur implication dans le contexte de la pandémie. Tout au long de l'année, les membres ont été invités à partager dans leurs réseaux et sur les médias sociaux les activités qui ont été tenues par l'organisme. Par exemple, à l'automne 2020, certains ont participé à la réalisation d'une capsule vidéo pour lancer la campagne de financement. D'autres ont fait de la sollicitation téléphonique pour recueillir des dons.

Les possibilités d'implication sont nombreuses. Selon leurs champs de compétence et intérêts, ils travaillent en collaboration avec l'équipe pour développer des outils et exécuter des mandats tels que la promotion de la formation sur mesure auprès des entreprises. Les membres de la corporation ont un rôle primordial puisqu'à titre d'ambassadeurs, ils peuvent prendre la parole et faire rayonner la mission et les services. Même en temps de pandémie, il y a plusieurs actions philanthropiques auxquelles ces précieux ambassadeurs peuvent participer et nous les en remercions

Conseil d'administration

Tout au long de l'année, les membres du CA ont eu le souci d'atteindre les objectifs fixés au niveau des priorités et orientations 2020-2021. Pour ce faire, ils ont tenu huit rencontres du CA et six rencontres de comités de travail (ressources humaines, financement et philanthropie) incluant deux rencontres où l'équipe permanente et le CA ont établi les événements en prévision du 50e anniversaire de fondation de l'organisme. Certains cumulent plus de quatre ans au sein de SAE et du CA. Ils connaissent bien les enjeux, les défis et les possibilités de réalisations. La mise en commun de leurs expertises, au

niveau des ressources humaines, de la collecte de fonds, de la comptabilité et des communications a grandement fait avancer l'organisme. En effet, la création d'une nouvelle activité de financement et la recherche de demandes de fonds ont permis d'explorer d'autres approches et de remplacer temporairement une partie des revenus que nous apportait la Loterie-voyages.

Sans leur implication, leurs compétences et leur appui, l'équipe permanente n'aurait pu continuer de répondre adéquatement aux demandes grandissantes qu'elle a reçu ni procéder à l'adaptation efficace des services. Merci pour votre engagement et votre soutien.

Nous tenons à remercier chaleureusement Mme France Lacourse pour son implication au sein du CA depuis juin 2016 et de son exceptionnelle présidence de février 2018 à juin 2020. Nos sincères remerciements à Mme Julie Vachon pour sa collaboration au comité des ressources humaines en tant qu'administratrice de juin 2018 à juin 2020 et à M. Raymond Dubé pour son apport comme administrateur de février 2019 à décembre 2020. À vous, merci pour votre précieux héritage.

MARTINE L'HEUREUX

Présidente

ALAIN BÉLAND

Vice-président

MARC LECOCQ

Trésorier

CAROLE ROY

Secrétaire

NORA LÉVESOUE

Administratrice

MADELEINE DESLAURIERS

Administratrice

MIRIAM FILLION

Administratrice

GAÉTAN CÔTÉ

Administratreur

Écoutants

62 CITOYENS qui s'engagent à préserver l'anonymat de leur bénévolat

Emplois d'été Canada

LÉONIE GIRARD

Intervenante en services de soutien en santé mentale

JULIE LISE SIMARD

Agente de communication

Fidèles collaborateurs

PATRICIA LAVALLÉE

Comptable, Caron, Trépanier et Associés Inc

JOANNIE DANEAU

Comptable, Daniel Gamache CPA Inc

MICHEL MONTMIGNY

Technicien informatique

MICHEL BRABANT JASON MAYEUX

Préposés à l'entretien des locaux

JACQUES THIBAULT

Préposé à l'entretien ménager

LYNE BOUFFARD

Préposée à l'entretien ménager (décembre 2019 à juin 2020)

NATACHA SANGALLI JADE RICHER

Graphistes

MAXIME LESSARD

Développeur Web

MARIE-ÈVE FORTIER

Professeure, Yoga vie

10

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui se sont impliquées cette année!

Équipe de travail

Secours-Amitié Estrie bénéficie d'une équipe permanente d'expérience. Ce cumul expérientiel et la polyvalence de chacun ont permis l'adaptation au contexte pandémique pour assurer la continuité des services. De nouvelles fonctions et pratiques virtuelles ont pu être mises en place très rapidement. Afin de maintenir l'accompagnement des bénévoles en tout respect des mesures sanitaires, chaque membre a adopté un nouvel horaire alternant entre le télétravail et la présence au local. Dès le début de la pandémie, l'équipe a su répondre à l'augmentation des demandes dans tous les secteurs d'activités : bénévolat, formations

sur mesure et service d'écoute. Dans le cadre des projets d'emplois d'été du Canada, nous avons accueilli Mme Léonie Girard et Mme Julie Lise Simard, aidant sur différents dossiers. En octobre, nous avons recruté Mme Marie-Michèle Morissette qui a pris en charge l'ensemble des communications internes et externes. Grâce à un montant accordé par les Fondations communautaires du Canada, nous avons pu procéder à l'embauche de Mme Zahia Adrouche pour le volet soutien administratif de la formation sur mesure. Sincères remerciements à Léonie et Julie Lise et encore bienvenue aux deux nouveaux membres de l'équipe!



PATRICIA HAMELDirectrice générale



MYLÈNE VINCENT
Coordonnatrice des
services d'écoute
et de formation sur
mesure



MAXIME LESSARD
Responsable de
l'accompagnement
et de la formation
des écoutants



MARIE-MICHÈLE MORISSETTE Agente de communication et de philanthropie



ZAHIA
ADROUCHE
Agente de soutien
à la formation
sur mesure et au
recrutement

Formateurs sur mesure à l'écoute active pour les entreprises, les organismes et la population

Nicole Poulin Mylène Vincent
Maxime Lessard Zahia Adrouche



FORMATIONS ET RESSOURCEMENT

Cette année, les membres de l'équipe et du CA ont eu l'opportunité de suivre ces formations :

- ACCOMPAGNEMENT EN GESTION COACHING DE DIRECTION
 - **EMPLOIS COMPÉTENCES**
- ACCOMPAGNEMENT POUR LA MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE STRUCTURE D'APPRÉCIATION DE LA CONTRIBUTION DES EMPLOYÉS EMPLOIS COMPÉTENCES
- OFFRIR UN SUPPORT AUX MEMBRES DES
 ORGANISMES EN RAPPORT À LA REDDITION DE
 COMPTE EN CONTEXTE DE PANDÉMIE
 ROC ESTRIE
- ANIMER DES RENCONTRES VIRTUELLES
 ENGAGEANTES ET EFFICACES
 OBSERVATOIRE ESTRIEN DU DÉVELOPPEMENT DES
 COMMUNAUTÉS
- SÉMINAIRE
 PROGRAMME EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA

- ÉCOUTER LE GRAND ÂGE
 ÉRIC SÉDENT, ASSOCIATION DES CENTRES
 D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE DU QUÉBEC
- L'ORGANISATION D'UNE CAMPAGNE DE FINANCEMENT 100 % VIRTUELLE FRANCE TERREAULT
- LA CULTURE PHILANTHROPIQUE DE L'ORGANISME:
 C'EST L'AFFAIRE DE TOUS!
 MARIE-CLAUDE GRATTON, ESPACE IDÉES
- ÉCOUTER POUR VRAI INTERLIGNE
- DÉMONSTRATION PRODON JOSÉE GILBERT, LOGILYS

COMITÉS ADHOC

Comité mesures sanitaires

La nouvelle année financière a débuté en pleine pandémie avec la mise en place de mesures sanitaires pour éviter la propagation du virus. Nous avons bénéficié de l'expertise de membres bénévoles de SAE pour l'élaboration d'un protocole incluant les précautions nous permettant de maintenir l'écoute et les équipes au local de l'organisme.

Comité vision philanthropique

Cette année, l'équipe de SAE a commencé une démarche de réflexion sur la notion de la philanthropie. Le but de cet exercice est d'appliquer de meilleures pratiques afin de faire connaître davantage la mission, les services ainsi que les besoins de SAF. C'est en collaboration avec Mme Marie-Claude Gratton, consultante spécialisée en philanthropie chez Espace idées, que des rencontres informatives et exploratoires ont eu lieu. L'une d'entre elles invitait tous les membres à participer à une conversation où la consultante démontrait les nombreuses dimensions d'une culture philanthropique au sein d'un organisme. Nous avons par la suite compris qu'il existe plusieurs movens de s'impliquer et que nous sommes tous des philanthropes!

La définition de la philanthropie



Amour de l'humanité

- Prendre soin du bienêtre des autres et le promouvoir
- Prendre des actions qui encouragent une meilleure humanité
- L'altruisme, la bienfaisance, la bienveillance, la générosité



Nous pouvons certainement affirmer qu'à Secours-Amitié Estrie, les actions posées par les membres dans la réalisation de la mission correspondent aux définitions de la philanthropie mentionnées précédemment. Tous les gestes sont importants dans l'atteinte de nos objectifs, ils ont un impact sur chacun des secteurs.

Chaque membre représente le maillon d'une grande chaîne. Celui-ci est essentiel à la poursuite des efforts pour répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs de services. Sans interventions promotionnelles et de visibilité, il n'y a pas de relève pour assurer le service d'écoute et les entreprises ou autres organismes ne peuvent savoir que nous offrons des formations sur mesure. Sans bénévoles, la communauté n'aurait pas accès à un service de qualité. Sans participation aux activités de financement, nous risquons de manquer de ressources monétaires suffisantes pour le maintien du service d'écoute gratuit et des activités de recrutement, de formation et d'accompagnement des bénévoles. Nous avons tous besoin l'un de l'autre afin d'accomplir notre mission!

Étant donné l'interrelation des secteurs, nous invitons tous les membres de SAE à prendre part aux projets communs portés par l'ensemble de notre grande équipe. En 2022, SAE célébrera son

50e anniversaire. Pour l'occasion, nous planifions des événements où sera à l'honneur l'implication de tous les membres, bénévoles, employés et partenaires qui ont fait rayonner la mission dans les 50 dernières années. Nous aurons besoin de chacun d'entre vous!

Comités mandatés par le CA

Cette année, les membres des comités financement et ressources humaines se sont rencontrés à quelques occasions. C'est suite à la consultation de nos partenaires de la Loterievoyages que les membres du comité financement ont recommandé aux administrateurs de mettre sur pause l'organisation de la 38e édition. Ils ont conseillé la réalisation d'une autre activité de bienfaisance et la mise en marché de l'offre de formations sur mesure à l'écoute active pour les entreprises, organismes et grand public.

Du côté des ressources humaines, les membres ont concentré leur énergie à l'instauration d'une nouvelle structure d'appréciation de la contribution des employés, la révision de la politique des conditions de travail et au processus d'embauche d'une nouvelle ressource aux communications et à la philanthropie.



SERVICE D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE

Secours-Amitié Estrie s'appuie sur la force de l'écoute active et propose un espace de parole unique où chaque personne appelant est accueillie et écoutée soigneusement. Cet espace peut être un moteur de changement positif simplement parce que ces dernières se sentent reconnues et entendues.

Bien que les données liées aux appels soient anonymes, certaines données sont systématiquement recueillies par les écoutants : date, heure, durée, âge estimé, sexe et sujet de l'appel. Cela nous permet de présenter un portrait global des utilisateurs du service. Il est à noter que ces données sont relatives à la perception des écoutants.

Accessibilité du service

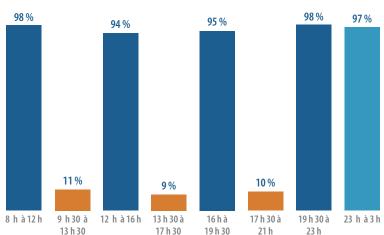
Cette année, nous avons répondu à plus de 10 847 appels. Ce qui équivaut à une augmentation de 22 % comparativement à l'année précédente. Nous pouvons entre autres choses expliquer cette hausse comme une conséquence des mesures de confinement vécues depuis le début de la pandémie. Compte tenu de la situation et du besoin de la population, nous avons poursuivi activement la promotion du service d'écoute.

De plus, la présence des bénévoles au service d'écoute a augmenté. Les plages horaires régulières d'écoute ont été comblées à 96 %, assurant la continuité du service. À cela s'ajoute une présence de 10 % sur les plages horaires visant à offrir une disponibilité accrue de la ligne d'écoute, où au moins deux écoutants répondent aux appels. Globalement, nous constatons une hausse constante de l'accessibilité du service d'écoute au cours des dernières années. Ceci démontre une équipe d'écoutants engagés qui croient en la mission de Secours-Amitié Estrie et en l'importance de leur rôle dans la réalisation de celle-ci.

Les points marquants de 2020-2021

- 1. Augmentation de 22 % des appels répondus *
- 2. Augmentation de 30 % des personnes appelant pour la première fois *
- 3. La pandémie a été évoquée dans près du tiers des appels répondus **
- **4.** Plus de **6 800 heures de présence** au service d'écoute
- * Comparativement à l'année financière précédente
- ** Données récoltées à partir de juin 2020





Ce graphique
démontre une équipe
d'écoutants engagés
qui croient en la
mission de SecoursAmitié Estrie et en
l'importance de

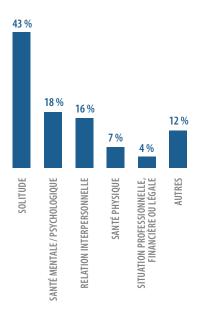
l'importance de leur rôle dans la
réalisation de celle-ci

Sujets abordés dans les appels

Le service d'écoute téléphonique s'adresse à toutes les personnes qui ressentent le besoin de parler, peu importe ce qu'elles vivent. Tous les appels sont importants et uniques, et leurs raisons sont multiples : deuil, situation de violence, idées suicidaires, questionnement sur l'identité sexuelle, dépendance, etc. Le graphique adjacent présente les cinq principaux motifs d'appel par catégorie.

Comme par les années passées, le sentiment de solitude demeure la principale raison d'appel sur la ligne d'écoute. Qu'elles soient isolées socialement ou qu'elles se sentent seules malgré l'existence de leur entourage, ces personnes ont besoin d'une présence chaleureuse et accueillante. De plus, la situation exceptionnelle que nous vivons actuellement a pour effet d'augmenter la souffrance liée au sentiment de solitude. Plus que jamais, la mission de SAE est essentielle, car elle propose un soutien social le temps d'un appel.

PROPORTION DES PRINCIPAUX MOTIFS D'APPEL



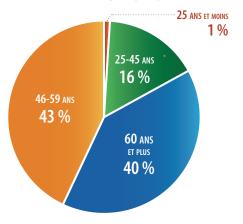
W Des nuits j'fixe le plafondLes yeux remplis de questions >>>Richard Séguin

Portrait des appelants

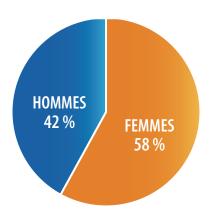
La majorité des appelants utilisent le service de façon régulière, soit tous les jours, plusieurs fois par semaine ou par mois (64 %). D'autres peuvent en avoir besoin de façon sporadique (25 %). Nous sommes heureux de pouvoir leur offrir l'accompagnement nécessaire.

La grande équipe de SAE met tout en œuvre pour faire connaître ses services à l'ensemble de la population et nous notons d'ailleurs que 11 % des appels répondus durant l'année représentent de nouveaux utilisateurs. De tous les appels pour lesquels nous avons recueilli ces statistiques, 7 % des appelants ont fait mention du suicide et 37 % disaient vivre avec un problème de santé mentale. Aussi, 2 % ont reçu des références à d'autres ressources ou services. Les écoutants effectuent des références uniquement sur demande de l'appelant ou dans certaines situations précises.

PROPORTION DES APPELS SELON LA TRANCHE D'ÂGE



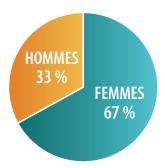
PROPORTION DES APPELS SELON LE SEXE



L'implication des écoutants en chiffres

- Plus de 6 800
 heures de présence
 à l'écoute
- Plus de 850 heures de participation aux activités de ressourcement et sociales
- 60 % des écoutants actifs durant l'année surpassent l'engagement d'un an en date du 31 mars 2021

PROPORTION DES ÉCOUTANTS SELON LE SEXE



RÉSEAU DES BÉNÉVOLES

SAE est un organisme communautaire où l'importance de la participation citoyenne s'observe dans l'ensemble des sphères et des instances. Ces citoyens bénévoles sont actifs tant au service d'écoute qu'au niveau de la gestion et de la réalisation des actions priorisées et adoptées en assemblée générale annuelle. De façon ponctuelle ou tout au long de l'année, tous ont un rôle déterminant dans l'accomplissement et le rayonnement de la mission.

Cette année, l'ensemble des bénévoles (écoutants, membres du CA, membres de la corporation et collaborateurs) ont offert généreusement plus de **7900 heures de bénévolat**. Ces chiffres démontrent sans contredit la richesse et le dynamisme de la vie associative de l'organisme.

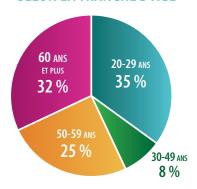
Une équipe d'écoutants engagée!

Tout au long de l'année, ce sont **62 écoutants bénévoles** différents qui ont été présents à l'écoute. Chaque bénévole au service d'écoute s'engage à faire un minimum de 200 heures d'écoute à sa première année (quatre heures d'écoute par semaine). De plus, selon leurs intérêts et leurs forces, ils sont invités régulièrement à participer à diverses activités et comités de travail. La moyenne d'implication des bénévoles est de 34 mois (environ trois ans) et la médiane est de 24 mois (deux ans).

Portrait des écoutants

Une des forces de l'équipe d'écoutants, c'est la diversité des personnes qui en font partie. Âgée de 20 à 75 ans, provenant de milieux socioprofessionnels et culturels différents, chaque personne arrive avec son propre bagage d'expériences et de connaissances. Ce qui les unit? La volonté d'offrir une présence de qualité ainsi que d'accueillir chaque personne en respect des valeurs et de la philosophie de l'organisme.

PROPORTION DES ÉCOUTANTS SELON LA TRANCHE D'ÂGE



Recrutement et sélection des écoutants

Le recrutement et la sélection des écoutants sont des activités essentielles qui assurent le renouvellement des bénévoles au service d'écoute et l'accessibilité continue de ce dernier. Disponible à toutes les personnes qui ont la volonté d'apprendre et de mettre en pratique leur capacité d'écoute, ce type de bénévolat offre l'occasion de se développer soi-même.

Huit personnes-ressources ont pour mandat de sélectionner les personnes qui répondent aux critères. Cette année, 84 personnes sont entrées en contact avec l'équipe de travail pour avoir des renseignements sur le rôle d'écoutant bénévole et le processus de sélection. 64 personnes ont assisté à une rencontre d'informations et 43 entrevues ont suivi. 31 candidats ont débuté la formation de base à l'écoute active. De ce processus, 23 nouveaux écoutants ont intégré l'organisme cette année.

TÉMOIGNAGE

« La communauté de SAE, c'est une mosaïque de talents, d'expériences et de savoirs où chacun peut trouver la place pour s'exprimer et se révéler. Les opportunités sont nombreuses pour mettre en pratique ou développer ses compétences. »

- Un membre de SAE



TÉMOIGNAGE

« C'est toujours enrichissant d'être jumelée avec des écoutants, d'établir la relation et de se rencontrer sur un chemin. Le chemin qui lui permettra de découvrir et d'intégrer sa propre couleur dans son écoute. »

- Une accompagnatrice

Soutien et accompagnement des écoutants

Différentes activités sont organisées afin de soutenir les écoutants tout au long de leur implication. Celles-ci permettent aux écoutants de maintenir leur qualité d'écoute, d'enrichir leur expérience bénévole et de favoriser le développement de leur sentiment d'appartenance.

Nous avons offert 19 activités de soutien et de formation et formé six nouveaux bénévoles à l'accompagnement individuel. Ils ont contribué à offrir plus de 350 heures d'accompagnement.

ACCOMPAGNEMENT	
Nombre d'accompagnateurs formés	6
Nombre total d'accompagnateurs	13
Nombre d'heures d'accompagnement réalisées	353

"T'es l'étoile, t'es le port, t'es mon repère tranquille "

- Vincent Vallières

Activités d'accueil et d'intégration

Les activités d'intégration (rencontre d'accueil, accompagnement personnalisé, rencontre post-formation) permettent aux nouveaux écoutants de se familiariser avec leur rôle et de consolider les acquis faits en formation.

En plus de recevoir une formation individuelle personnalisée, deux formations de groupe ont eu lieu. Celles-ci ont permis des échanges enrichissants entre les six nouveaux accompagnateurs qui font leur entrée dans le comité d'accueil et d'intégration cette année.

Activités de ressourcement

Plusieurs formations continues et activités sont proposées aux écoutants. Elles visent principalement l'acquisition de nouvelles connaissances, le développement de nouvelles compétences et, le plus important, la pratique de la rétrospection.

PARTICIPATION AUX FORMATIONS SUR LE SUICIDE	
Les limites, la directivité bienveillante et l'ambivalence	20
Dynamique de récurrence suicidaire	16
La vulnérabilité au suicide	11

Plusieurs fois durant l'année, nous avons donné trois formations différentes sur l'écoute des personnes qui vivent avec des idées suicidaires. L'objectif est d'outiller les écoutants pour accueillir, écouter et, le cas échéant, intervenir et diriger au bon endroit les personnes qui ont des pensées suicidaires. Cette année, nous avons donné cinq formations avec au total 47 participations.

TÉMOIGNAGE

"J'appréhendais vraiment ce sujet. [La formation] m'a rassurée et m'a rendue plus confiante face à de tels appels."

- Une participante aux formations continues

" MURMURE »Nombre de rencontres 7Total des participants 55

TÉMOIGNAGE

« J'ai apprécié la formule interactive de la formation... les échanges, les mises en situation et les exercices en petits groupes. J'ai déjà commencé à mettre en pratique les outils! »

- Un écoutant

Des groupes d'entraide que l'on nomme «Murmure» sont organisés régulièrement afin de permettre aux écoutants de partager leur vécu à l'écoute. Ils peuvent ainsi bénéficier de l'expérience de chacun.

Formations continues

Un comité, constitué de quatre bénévoles et d'un membre de l'équipe de travail, planifie ces formations. Elles permettent d'aborder différentes thématiques selon les besoins et les défis que rencontrent les écoutants.

THÈMES	PARTICIPANTS	PERSONNES RESSOURCES
L'autocompassion	9	Clothilde Gagné-Doyon, membre de la corporation et ancienne écoutante
Ces situations qui me dérangent à l'écoute	9	Maxime Lessard, responsable de la formation et du soutien aux écoutants
Le respect de soi et de l'autre	12	Diane Plante, formatrice PRH et ancienne écoutant
Visionnement d'un court-métrage et discussions en lien avec le suicide	10	Maxime Lessard, responsable de la formation et du soutien aux écoutants

Vie associative

Plusieurs activités sociales sont organisées pour les bénévoles de SAE. Cette année, l'équipe de travail a organisé trois activités.

ACTIVITÉS SOCIALES	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Soirée virtuelle de reconnaissance des bénévoles	27
Célébration de la rentrée en présentiel	17
Fête de Noël virtuelle	16





PROMOUVOIR L'ÉCOUTE ACTIVE



TÉMOIGNAGE

« Ce que j'ai le plus apprécié, c'est qu'il y a une cohérence entre le but de l'organisme et ce qui est fait dans les formations. La manière dont ils enseignent et qu'ils utilisent les attitudes d'écoute... Ça nous fait réfléchir et sentir qu'on a ce qu'il faut pour trouver nos propres réponses. »

- Un écoutant

La promotion de l'écoute active fait partie de la mission de Secours-Amitié Estrie. L'offre de formations à l'écoute active proposée autant aux bénévoles, aux entreprises, aux organismes communautaires ou à la population en générale, représente l'activité principale permettant de réaliser cette partie de notre mission.

Cette année, plusieurs ressources communautaires et entreprises ont démontré un intérêt envers la formation à l'écoute active afin d'outiller leurs équipes à mieux écouter et accompagner leurs membres.

SAE a rejoint 310 personnes par ses formations à l'écoute active. Toutes ces personnes deviennent ainsi des acteurs multipliant les occasions de porter attention à soi et à l'autre par l'écoute active.

Formations offertes en 2020-2021

Nous avons adapté la majorité de notre offre de formations en visioconférence. Cela nous a permis de poursuivre nos activités de formations considérant les mesures sanitaires exigées par la pandémie.

De plus, nous avons revu et modifié l'offre de formations :



La formation de base à l'écoute active pour devenir écoutant

Cette formation s'adresse aux personnes désirant s'impliquer comme écoutant bénévole. D'une durée de 18 heures, elle s'échelonne sur une période de sept semaines, incluant les rencontres individuelles qui ont pour but de faire un bilan des acquis et des éléments qui restent à travailler. Cette année, 24 personnes ont reçu et complété la formation de base à l'écoute active de 18 h.

FORMATION DE BASE À L'ÉCOUTE ACTIVE	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Mai / juin 2020	3
Août / septembre 2020	8
Octobre / novembre 2020	6
Janvier / février 2021	7

Les formations sur mesure

Ces formations s'adressent aux entreprises, organismes, équipes de travail, travailleurs autonomes, gestionnaires, bénévoles et individus qui souhaitent développer l'écoute active dans leur milieu et ainsi améliorer le climat de travail et leurs relations personnelles et professionnelles. Des formateurs d'expérience adaptent le contenu selon les besoins et les spécificités de chaque milieu.

La conférence « Introduction à l'écoute active »

Cette conférence a pour objectif de sensibiliser les participants à l'importance et à l'efficacité de l'écoute active. Nous avons donnée neuf conférences.

TÉMOIGNAGES

- « Très bonne formation. Très pertinente. Basée sur l'expérience de la formatrice et des gens plus que sur la connaissance. »
- Une partipante à la formation sur mesure
- « Merci beaucoup! J'ai beaucoup apprécié cette conférence que je trouve très enrichissante. Les attitudes ainsi que les techniques vont me permettre d'améliorer mon écoute afin de mieux communiquer, tant sur le plan professionnel que personnel. »
- Une partipante à la formation sur mesure

CONFÉRENCE	
NOMBRE DE PARTICIPANTS	PROVENANCE DES PARTICIPANTS
15	CDC de Sherbrooke - La Table de concertation et d'action Ascot en Santé
47	CDC et Société de développement économique du Granit
20	CDC de Coaticook
27	CDC de Coaticook et ValFamille
35	ValFamille
25	ValFamille (anglais)
7	DIRA-Estrie
25	Journée de l'écoute (conférence gratuite)
6	Ville de Warwick

TÉMOIGNAGES

- « C'est un défi de faire une formation à distance, surtout pour maintenir l'attention de tout le monde, de veiller à prendre les questions de tous, tout en respectant son cadre et son temps. Alors bravo à l'animatrice! »
- Un partipant à la formation sur mesure
- « J'ai senti qu'on prenait à cœur la qualité de notre formation. J'ai aimé que les formatrices appliquent elles-mêmes les techniques et les attitudes et qu'elles nous amènent à réfléchir sur nous-mêmes. »
- Un partipant à la formation sur mesure

La formation « Initiation et pratique à l'écoute active »

Cette formation permet aux participants de prendre conscience de l'importance du savoir-être en relation et de saisir les avantages des attitudes et des techniques d'écoute. Les ateliers pratiques proposés favorisent l'intégration de la théorie.

NOMBRE DE PARTICIPANTS	INITIATION ET PRATIQUE À L'ÉCOUTE ACTIVE PROVENANCE DES PARTICIPANTS
16	Centre Multi-Écoute
5	Commun'Action
8	Grand public
8	Le Monastère des Augustines
6	Lennoxville and District Women's Center (anglais)
4	Le Phare
5	Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie (RAME)

Atelier de perfectionnement

Une fois la formation «Initiation et pratique de l'écoute active» complétée, les participants ont accès à l'atelier de perfectionnement. Selon les besoins du groupe, l'atelier peut prendre plusieurs formes (pratiques, réflexives, etc.). Cela permet aux participants de partager et de poser des questions en lien avec leurs apprentissages et leur expérience à l'écoute. De plus, s'ils le souhaitent, les participants peuvent, à l'aide de jeux de rôle et de mises en situation, aller plus loin dans la mise en pratique de leur écoute. Ainsi, cet atelier permet d'intégrer davantage les acquis.

TÉMOIGNAGE

- « Merci! Très constructif, je pars avec un beau bagage à mettre en pratique. »
- Une partipante à l'atelier de perfectionnement

ATELIER DE PERFECTIONNEMENT	
NOMBRE DE PARTICIPANTS	PROVENANCE DES PARTICIPANTS
5	Commun'Action
6	Lennoxville and District Women's Center (anglais)
16	Université du troisième âge (UTA) de Sherbrooke

TÉMOIGNAGE

« Tellement de belles prises de conscience de mes habitudes et comportements à ajuster dans mon écoute! Ça m'a donné le goût d'en apprendre plus, de mettre en pratique ce style d'écoute et de mettre de côté mon p'tit bonhomme (celui qui chuchote à mon oreille). Ça m'a aussi donné le goût d'être plus souvent écoutée de cette façon! Mots percutants pour moi... « Soyez bienveillants envers vous-mêmes! » « Soyez authentiques! »

VISIBILITÉ

L'arrivée de Mme Marie-Michèle Morissette au poste de communication et de philanthropie a changé l'image graphique de l'organisme. Ses publications internes et externes colorées, épurées et dynamiques ont donné du galon au contenu. Il est certain que ce vent de fraîcheur et ses nouvelles créations apportent des résultats positifs que vous pourrez constater un peu plus loin.

Par ailleurs, il demeure important que tous les membres soient rassemblés autour de ces actions parce que ce sont eux qui sont les mieux placés pour parler de la mission.

Toutes les actions posées contribuent à faire connaître la ligne d'écoute, les besoins en ressources humaines pour les différents secteurs de bénévolat et ceux en financement pour assurer la continuité des services. Elles permettent de promouvoir les formations sur mesure pour les groupes et individus qui souhaitent développer leur écoute pour de meilleures communications. Elles piquent la curiosité des personnes qui auraient l'intérêt de vivre une nouvelle expérience bénévole au CA, au sein de la corporation ou à titre d'écoutant. Elles apportent également des possibilités de partenariats financiers.

Au printemps 2020, sachant que toute la population faisait face à de grands changements, nous avons accentué nos actions promotionnelles.

L'implication des membres pour soutenir SAE

- Tournées d'affichage
- Témoignages
- Apparitions à la radio
- Capsules vidéo
- Appels téléphoniques de remerciements aux bénévoles et aux partenaires
- Kiosques
 d'information
- Partage des communiqués dans leurs réseaux de contacts



Secours-Amitié Estrie se fait connaître!

Tout au long de l'année, nous avons répondu présents aux demandes d'entrevues :

- **4 entrevues radio** à l'antenne du 107,7 ont été réalisées pour parler de la ligne d'écoute, de l'importance de l'écoute active et de la prévention du suicide.
- 4 entrevues télé à NousTV Magog, MATV Granby, MATV Sherbrooke et au téléjournal du midi à TVA pour parler de la mission de l'organisme et des services offerts.

Notre présence dans l'espace public est essentielle, tout comme nos services :

- 2 publicités diffusées à ICI Radio-Canada Télé Estrie: une sur le service d'écoute téléphonique et une en collaboration avec le Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie (RRCSME).
- Un article sur l'importance de l'écoute a paru dans le Journal de rue ainsi qu'un encart dans le cahier spécial sur le bénévolat dans le journal La Tribune pour la semaine de l'action bénévole.

- Une publicité sur la ligne d'écoute paraît chaque mois dans le journal MRC du Granit et dans l'annuaire téléphonique de cette région.
- Des membres de la corporation de SAE et des partenaires financiers ont collaboré à la création d'une vidéo diffusée à tous les donateurs pour appuyer la nouvelle campagne de financement.
- Dans le cadre de la semaine de la santé mentale 2020, une formation à l'écoute active a été tenue pour le grand public.

Notre visibilité s'accentue entre les mois d'avril 2020 et mars 2021 :

- 60 publications affichées sur notre page Facebook et augmentation de 204 abonnés, une hausse de 60 % comparativement à l'année précédente.
- 5303 utilisateurs ont visité le site Internet secoursamitieestrie.org, une augmentation de 51 % comparativement à l'année précédente.

La création et la diffusion d'une publicité télévisuelle ont eu un impact, tout comme nos apparitions radiophoniques. Nous avons rapidement constaté une hausse d'appels de personnes appelant pour une première fois au service d'écoute. De plus, nous avons vu une augmentation du nombre de demandes pour devenir écoutant et pour suivre la formation sur mesure à l'écoute active.

Durant l'été, nous avons travaillé aux plans de communication pour la nouvelle activité de financement et pour la mise en marché de la formation sur mesure à l'écoute qui devait commencer à l'automne 2020.



· Communautaire ·

Quand la solitude est synonyme de souffrance

L'équipe de travail de Secours-Amitié Estrie

Face aux conséquences de la pandémie, la grande équipe de Secours-Amitié Estries'estadaptée et a continué d'offrir un service d'écoute téléphonique de qualité à l'ensemble de la population estrienne. Force est de constater l'augmentation du nombre d'appels sur la ligne d'écoute. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Pour les mois d'avril et mai, l'organisme enregistrait une hausse significative d'appels reçus dont ceux de nouvelles personnes. En effet, en comparaison avec la moyenne des mois précédents, cela totalise 200 appels supplémentaires et près du double de personnes qui appelaient pour une première fois.

Au-delà des chiffres, les raisons à l'origine des appels ne sont pas nécessairement reliées à la peur et à des inquiétudes face au virus. Le sentiment de solitude demeure la principale source de souffrance rencontrée. Le confinement a augmenté le niveau d'isolement des personnes qui étaient déjà seules. Déjà que les contacts humains pour ces personnes se faisaient rares, la situation a de surcroît compliqué, voire freiné les visites à domicile.

Du soulagement à la souffrance

En exigeant le confinement et la distanciation sociale, la pandémie a chamboulé la normalité de tous et chacun. Brèche dans un quotidien où le sentiment de solitude peut s'être installé de façon insidieuse.

Certes, la solitude n'est pas toujours synonyme d'isolement social. Elle peut être un choix pour certaines personnes avant besoin de s'offrir des moments de recueillement afin de retrouver énergie et équilibre. Une journée où ces moments permettaient jadis de savourer un ralentissement et découvrir de nouvelles activités se transforme, au fil du temps, en souffrance qui s'installe en nous silencieusement.

L'ÉCOUTE TRANSFORME LE MONDE, **VOTRE DON AUSSI!**



Pour contribuer activement au mieux-être de votre communauté, appuyez la mission de Secours-Amitié Estrie. www.secoursamitieestrie.org

L'humain, un être de nature sociale

Le sentiment de solitude se développe par manque ou carence d'échanges significatifs où l'on peut partager son primordiale pour l'équilibre mental. Le besoin de partager ce que l'on vit et d'être écouté émane d'un besoin d'être en relation, d'avoir une présence et de se sentir vivant, important et reconnu par l'autre. On peut donc dire que ce besoin d'être écouté découle d'un sentiment de solitude qui nous pousse à aller vers expérience pour lui donner un sens.

Trouver écho à ce que l'on vit

Dans nos échanges quotidiens avec notre entourage, on ne trouve pas toujours écho à ce que l'on vit. Lorsque

l'impression de sentir encore plus le vide ou la confusion qu'avant le partage. Dans un autre sens, on peut aussi avoir l'impression d'être « rempli ». Rempli vécu et ses expériences afin de donner certes, mais souvent de conseils qui, un sens à sa vie. Nous sommes des même s'ils se veulent bienveillants, ne êtres sociaux et la communication est collent pas à notre réalité. Rempli aussi souvent d'opinions et d'informations sur le vécu de l'autre qui ont pour effet d'amplifier notre inconfort et qui, au final, auront fait dévier la discussion.

Dans notre recherche pour se sentir en relation et entendu, nous souhaitons trouver une présence capable de recevoir l'autre pour se confier et partager notre nos confidences, nos émotions et nos difficultés. Par son écoute, cette personne offre un accompagnement nous permettant de réfléchir à voix haute et cheminer ainsi à notre rythme vers nos propres solutions. Cet ami, ce collègue ou ce membre de notre famille qui sait nous ne sommes pas reçus de manière recevoir notre peine avec respect dans le appropriée, cela peut même nous donner silence et dans une présence où quelques paroles se font entendre simplement pour confirmer la compréhension de notre réalité, de notre vécu.

Éviter le fléau

Chaque être humain a besoin d'être en présence de relations significatives dans sa vie, surtout en cette période de distanciation sociale. Ainsi, pour éviter que le sentiment de solitude ne devienne un fléau, il importe de placer l'écoute au cœur de nos relations.

Pour vivre une expérience unique et être accompagné l'espace d'un appel et ce, peu importe ce que vous vivez, appelez la ligne d'écoute téléphonique de Secours-Amitié Estrie. Qui sait ce que vous pourriez découvrir sur vous-même.

PAGE 6 · JOURNAL DE RUE DE L'ESTRIE · 2020, VOLUME 18, NUMÉRO 5

CONCERTATION

Cette année, nous avons participé à un projet avec des étudiants du département d'administration de l'Université de Sherbrooke dans le cadre du programme : «Moi, gestionnaire socialement responsable». Cette collaboration a permis de recueillir de précieux conseils concernant la recherche de financement. Nous avons également

assisté à plusieurs rencontres de l'Association des centres d'écoute du Québec et du Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie. Un remerciement spécial à Mme Marie-Claude Gratton, spécialiste en philanthropie, directrice et fondatrice d'Espace idées, pour son précieux accompagnement.















FINANCEMENT

L'année 2020 est exceptionnelle à bien des égards et le financement de SAE en fait partie. Déjà au printemps, nous avions entamé les démarches avec les fidèles commanditaires et entamions la 38e édition de la Loterie-voyages. En raison de plusieurs facteurs, nous avons pris la décision de mettre sur pause cette activité. Le premier lundi du mois d'août 2020 se tenait le dernier tirage de la 37e édition. Nous profitons de l'occasion pour remercier tous les fidèles commanditaires et partenaires.

Encore merci à tous les commanditaires de la 37e édition de la Loterie-voyages

































Merci à nos partenaires financiers

Secours-Amitié Estrie s'est vu bénéficier de plusieurs fonds d'urgence, des sources de revenus provenant de programmes gouvernementaux mis en place pour venir en aide aux organismes communautaires en santé mentale. De plus, la nouvelle campagne de financement de l'automne 2020 a permis de recueillir un montant de 15 763 \$ grâce aux 141 précieux donateurs.

Encore plus de personnes se sont rassemblées autour des projets communs, dont ceux liés au financement de l'organisme, ce fut une aide précieuse pour SAE. Il s'agit d'occasions idéales pour parler avec passion de la mission, des services et surtout de l'importance de l'écoute. Nous avons approché de nouveaux partenaires et donateurs qui ne connaissaient pas l'organisme et qui ont décidé de soutenir de diverses façons notre cause.

Nous remercions chaleureusement nos partenaires financiers!

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke









Programme PSOC (mission globale et fonds d'urgence COVID)

Gouvernement du Canada : SSUC

Mme Christine Labrie -Députée de Sherbrooke

Mme Geneviève Hébert -Députée de Saint-François et Whip adjointe

Service Canada

Services Ouébec

Centraide Estrie

Comptoir familial de Sherbrooke

M. Laurent Lemaire

Mme Mulène Laroche

Caisse Desjardins du Granit

Caisse Desjardins du Nord

M. Michel Lemay de Remax

Aide juridique de l'Estrie

Fondation Laure-Gaudreault

Boulangerie Les Vraies Richesses

Tous nos précieux donateurs de la campagne de financement de l'automne 2020

Tous les participants de nos formations sur mesure à l'écoute active



saestrie@secoursamitieestrie.org

f Secours-Amitié Estrie

Ligne administrative: 819 823-5400

Ligne d'écoute téléphonique : 819 564-2323

Sans frais: 1 800 667-3841

secoursamitieestrie.org