50 ans d'écoute active

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022 • 2023

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

50 ans à votre écoute

SOMMAIRE

50 ANS D'ÉCOUTE 1

MOT DE LA PRÉSIDENTE 3

MOT DU TRÉSORIER 4

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2023-2024 ... 5

LA GRANDE ÉQUIPE SAE 6

ÉQUIPE PERMANENTE 7

FORMATIONS ET RESSOURCEMENT 8

COMITÉS 9

SERVICE D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE 11

RÉSEAU DES BÉNÉVOLES 13

PROMOUVOIR L'ÉCOUTE ACTIVE 16

VISIBILITÉ 17

CONCERTATION 19

FINANCEMENT 21

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.

Ligne d'écoute
téléphonique anonyme, confidentielle et gratuite à toute la population estrienne

Formation et accompagnement
des personnes bénévoles

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

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

Écoutants /
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

RELECTURE
JULIE LISE SIMARD

50 ANS À VOTRE ÉCOUTE!

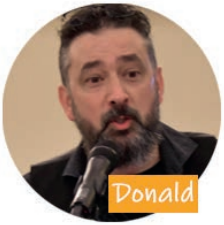
L'année 2022-2023 fut une année très réjouissante pour tous les membres de SAE. Plusieurs activités mises en place pour souligner et célébrer le 50e anniversaire de l'organisme ont permis aux 80 membres impliqués de s'investir pleinement dans tous les secteurs de la vie associative de l'organisme. Les membres du petit comité organisateur du 50e anniversaire se sont rencontrés à tous les mois pendant un an pour concocter une soirée reconnaissance où 93 anciens bénévoles et bénévoles actifs se sont réunis pour festoyer lors d'une soirée organisée en leur honneur. Cette soirée forte en émotions a été l'occasion de remercier et de souligner l'implication de chacun et également de reconnaître l'importance de poursuivre la mission que les membres fondateurs ont mise en place il y a 50 ans.

Cette année, plus que jamais, les membres de la corporation ont participé aux actions philanthropiques de l'organisme soit à titre de porte-parole, par exemple dans les activités de visibilité, l'affichage, la réalisation d'une vidéo pour le 50e, la campagne de financement, les appels aux donateurs, et la bonification de la politique salariale. Vous pourrez constater l'ampleur de leur implication à travers différents comités un peu plus loin à la page 9 de ce rapport. En terminant, les membres du conseil d'administration se sont rencontrés à six occasions et ont permis à la grande équipe de mettre en place les moyens pour réaliser l'ensemble de leurs mandats tout au long de l'année.

Merci aux partenaires qui ont contribué à cette superbe soirée :

- **Donald Dubuc, maître de cérémonie**
- **Francis Marcoux, technicien de son**
- **Émilien Bombardier, aide à la technique de son**
- **Loca Réception**
- **Audiobec**
- **Municipalité de Sainte-Catherine de Hatley**
- **À toutes les personnes qui ont offert généreusement leur témoignage**
- **Los Pacos et Tomas Jensen, musiciens**
- **René Béchard et Marie Bergeron, musiciens**
- **Miriam et Étienne Fillion, musiciens et chanteurs**
- **Tous les bénévoles au montage de la salle, à l'accueil, au service vestiaire et au bar**

Merci aux membres du petit comité organisateur : Anne Cinq Mars, Sylvie Robitaille, Mylène Vincent, Marie-Michèle Morissette, Donald Dubuc et Patricia Hamel.



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Martine L'Heureux, présidente de SAE

Quelle belle année riche en rayonnement, célébrations et souvenirs pour les 50 ans de Secours-Amitié Estrie! Tout au long de l'année, nous avons eu des occasions de célébrer l'apport exceptionnel des bénévoles et le dynamisme et la créativité d'une équipe de travail engagée envers la mission. SAE rayonne davantage grâce à des capsules vidéo audacieuses et touchantes avec la participation appréciée de plusieurs bénévoles qui se sont exprimés avec leur cœur. Ces outils soutiennent nos campagnes de visibilité et permettent de mieux faire connaître l'organisation et son service d'écoute.

Le 22 octobre 2022, près d'une centaine de personnes se sont rassemblées, le temps d'un souper, pour se reconnecter entre bénévoles du passé et du présent, pour se raconter des souvenirs, des anecdotes et célébrer le chemin parcouru par SAE. Quelle magnifique soirée!

Qu'est-ce qui s'en vient d'important pour la prochaine année? Une nouvelle planification stratégique en préparation afin de prendre le temps d'arrimer la vision de SAE aux besoins de la communauté, de ses membres et de nos partenaires. C'est l'occasion de rêver aux prochaines années, aux changements que l'organisation veut se donner et de se projeter dans 5 ans.

Enfin, mon passage au conseil d'administration tire à sa fin après six années, dont les trois dernières à la présidence. Je suis très reconnaissante d'avoir vécu ce passage avec un conseil d'administration aussi motivé, collaboratif, animé par des valeurs de confiance, de respect et surtout, qui éprouve du plaisir à se réunir et à participer aux diverses activités avec les membres de la grande équipe. Je salue Marc à la trésorerie qui termine aussi son mandat, il a été un « as » de la comptabilité dans nos réunions! Nous étions en confiance avec des chiffres précis et concis. Je tiens aussi à souligner la contribution des autres membres du conseil d'administration – Alain, Miriam, Johanne, Gaétan, Nora, Madeleine et France, et l'équipe permanente – Patricia, Mylène, Sandy et Rachelle pour leur professionnalisme, leur engagement et leurs idées afin que SAE rayonne et soit un milieu de vie agréable pour tous ses membres!

Bonne continuité à SAE!

Martine L'Heureux

Martine L'Heureux
Présidente du conseil d'administration

MOT DU TRÉSORIER

Marc Lecocq,
trésorier de SAE

En 2017, SAE m'accueillait à titre d'administrateur pour un mandat de 3 ans, mandat que j'ai renouvelé en 2020. Au fil des ans, je me suis impliqué à différents comités (ressources humaines, financement, philanthropie) et à des activités de financement et de représentation de l'organisme.

Ces dernières années, j'ai occupé le poste de trésorier au sein du conseil d'administration. Force est de constater que le financement demeure la pierre angulaire afin d'assurer la pérennité de l'organisme et une reconnaissance à sa juste valeur de ses ressources humaines.

Comme les subventions accordées par le CIUSSS ne couvrent pas l'entièreté des besoins de l'organisme, pendant des années, une source alternative a été la loterie voyage. Les années de pandémie ont mis en veilleuse cette forme de financement au profit d'une campagne de dons, tout aussi efficace, et moins énergivore pour l'équipe de travail. Durant cette période, SAE a reçu également des sommes supplémentaires des différents paliers gouvernementaux en lien avec les programmes d'aide, permettant de planifier certains projets qui se concrétiseront au cours des prochains exercices. Il demeure tout de même que l'organisme a besoin de revenus supplémentaires pour fonctionner et qu'il devra éventuellement voir à répondre à ses besoins accrus en termes de financement alternatif.

Après 6 années au sein du conseil d'administration, je désire laisser place à la relève et aux nouvelles idées. En terminant, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration et l'équipe de travail pour leur patience à mon égard, leur dévouement et leur implication afin que SAE rayonne au sein de la communauté.

Marc Lecocq
Trésorier du conseil d'administration

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2023-2024

(En lien avec le Plan stratégique quinquennal 2019-2024, adopté le 16 mai 2019 par le CA de SAE)

Volet 1

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

- Continuer de bâtir des pratiques et créer des documents pour augmenter la notoriété du volet formation sur mesure à l'écoute active pour les organismes, les entreprises et le grand public.
- Finaliser l'actualisation des documents de formation de base aux écoutants.

Volet 2

Promotion et visibilité

- Prioriser les activités promotionnelles et de visibilité au niveau du recrutement des nouveaux bénévoles au service d'écoute.
- Réviser le site internet de l'organisme.

Volet 3

Financement et philanthropie

- Développer de nouveaux partenariats financiers.
- Poursuivre la mise en marché de la formation sur mesure à l'écoute.

Volet 4

Ressources humaines

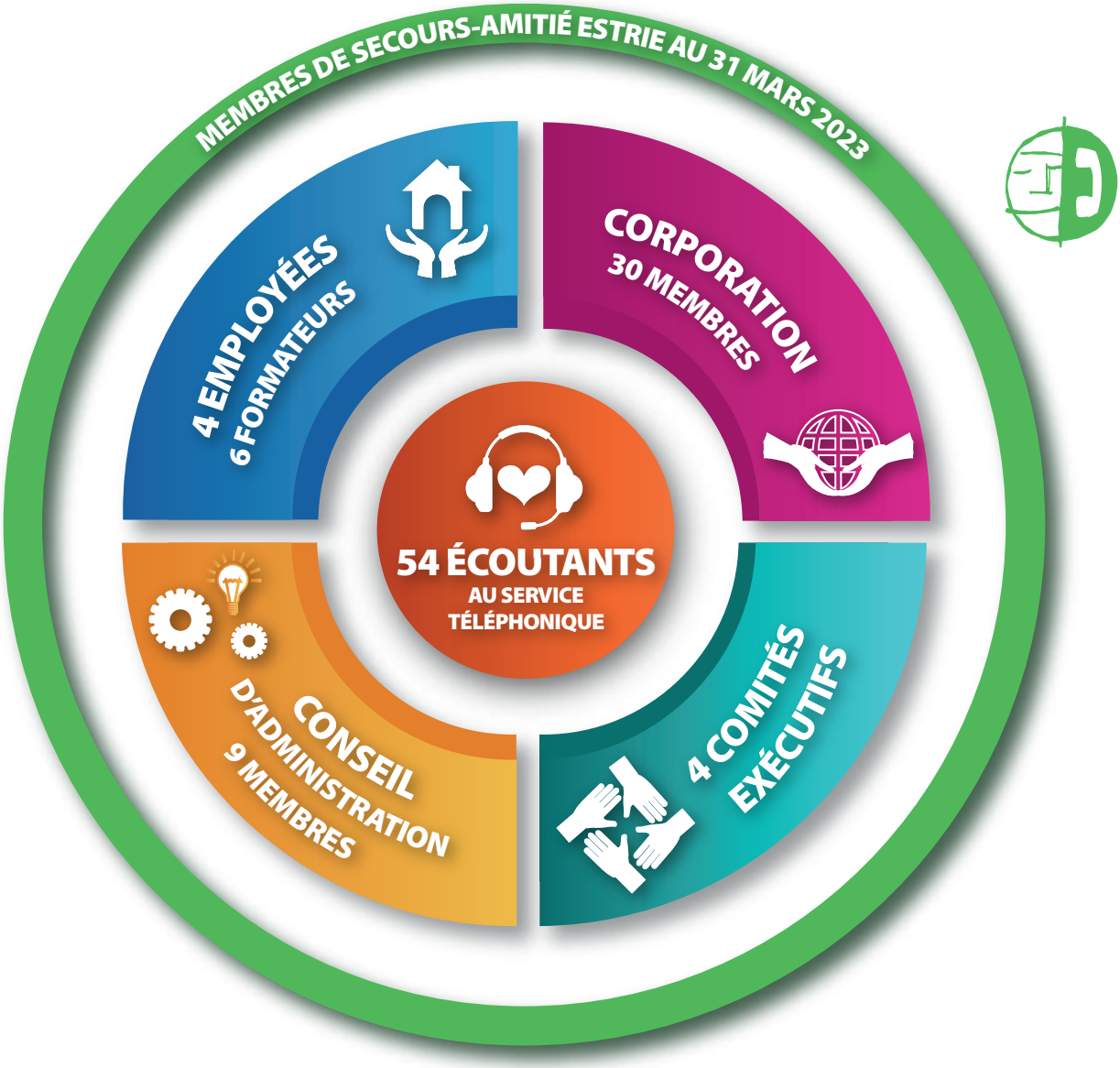
- Poursuivre la réalisation des documents de transfert des connaissances pour toutes les ressources humaines.
- Finaliser les documents en lien avec la grille d'appréciation de la contribution des employés permanents.

LES INTENTIONS DE SECOURS-AMITIÉ ESTRIE

Cette année, bien que les demandes d'information pour s'impliquer bénévolement au service d'écoute aient augmenté, le nombre de personnes qui ont poursuivi leur démarche jusqu'aux entrevues de sélection a diminué. Parmi les raisons qui expliquent cette diminution, l'une d'entre elles est la capacité à s'engager pour une année complète. Plusieurs candidats ont mentionné entrevoir un manque de temps ou de disponibilités en raison d'obligations familiales, professionnelles ou dû à des difficultés personnelles. L'implication citoyenne étant au coeur de l'organisme, le service d'écoute de Secours-Amitié Estrie ne saurait être viable sans celle-ci. C'est pourquoi les 84 membres de l'organisme entament une planification stratégique dont l'un des sujets de réflexion sera le recrutement des ressources bénévoles au service d'écoute.

LA GRANDE ÉQUIPE SAE

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



Conseil d'administration

MARTINE L'HEUREUX
Présidente

ALAIN BÉLAND
Vice-président

MARC LECOCQ
Trésorier

MIRIAM FILLION
Secrétaire

NORA LÉVESQUE
Administratrice

MADELEINE DESLAURIERS
Administratrice

GAÉTAN CÔTÉ
Administratreur

JOHANNE DE RANCOURT
Administratrice

FRANCE MASSICOTTE-DAGENAIS
Administratrice

Équipe permanente

PATRICIA HAMEL
Directrice générale

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

SANDY BROUILLARD
Responsable de l'accompagnement et de la formation des écoutants

RACHELLE LESSARD
Agente de communication et de philanthropie

MARIE-MICHÈLE MORISSETTE
Agente de communication et de philanthropie
(oct. 2020 à juill. 2022)

PHILIPPE JOHNER
Responsable du recrutement et de la rétention des bénévoles
(nov. 2022 à mars 2023)

Ressources formatrices

MYLÈNE VINCENT

SANDY BROUILLARD

NICOLE POULIN

JOHANNE DE RANCOURT

FRANCE MASSICOTTE-DAGENAIS

RAYMOND DUBÉ

Emplois d'été Canada

LAURÉ L'ÉRIGER
Intervenante communautaire

Écoutants

64 CITOYENS ont préservé l'anonymat de leur bénévolat au courant de la dernière année

Membres de la corporation

30 CITOYENS qui s'engagent à promouvoir l'écoute dans leurs réseaux

Fidèles collaborateurs

MICHEL MONTMIGNY
Technicien informatique

MAXIME LESSARD
Soutien technique informatique

JASON MAYEUX
Entretien des locaux

JACQUES THIBAULT
Entretien ménager

Services en communications

MARIE-MICHÈLE MORISSETTE

GUY OUELLET

ANDRÉE GAGNON

MARIE-PIER CORRIVEAU
MA Communication

CATHERINE IMAGINE
Agence de communication

PIXEL NORD
Production vidéo stratégique

FORMATIONS ET RESSOURCEMENT

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

- ***LANGUE D'APPRENTISSAGE ANGLAIS***
  INSTITUT CLIC
- ***L'ART DE PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC***
  COMMMUNICATION JEAN MALO
- ***FORUM RÉGIONAL DE L'ESTRIE ET DE LA MONTÉRÉGIE-EST***
  RABQ
- ***ATELIER SUR LA PRÉVENTION DU SUICIDE***
  UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
- ***LA GESTION DES CONFLITS, UN ART PLUTÔT QU'UNE SCIENCE***
  CABS
- ***MOBILISER LES MEMBRES DE SON ÉQUIPE PAR CLAUDE SÉVIGNY***
  CABS
- ***DÉVELOPPER MES HABILETÉS DE SUPERVISION : LA MAÎTRISE PODC***
  CABS
- ***FORUM RÉGIONAL EN ACTION BÉNÉVOLE POUR LES GESTIONNAIRES DE BÉNÉVOLES DES RÉGIONS DE L'ESTRIE ET DE LA MONTÉRÉGIE-EST ET MONTÉRÉGIE CENTRE***
  RABQ
- ***GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX***
  COLLÈGE BART
- ***POLITIQUE SALARIALE***
  ROCGÎM
- ***CA 101***
  ROC ESTRIE

COMITÉS

Comités ressources humaines, financement et philanthropie

Cette année les membres du comité ressources humaines ont retravaillé les politiques des conditions de travail et salariales avec comme objectif la rétention des ressources humaines. Ces membres se sont rencontrés à quatre occasions.

La création d'un nouveau concept pour mettre de l'avant la campagne de financement annuelle et la mise en marché de la formation sur mesure ont fait partie des travaux des membres du comité financement et philanthropie qui se sont rencontrés à deux occasions.

Comité planification stratégique

Un tout nouveau comité vient d'être mis sur pied et a comme objectif de travailler sur un processus de planification stratégique menant à la réalisation du prochain plan quinquennal de l'organisme. Ce plan sera composé des grandes orientations et priorités que se donneront tous les membres de Secours-Amitié Estrie pour 2024-2029. De grands rendez-vous auront lieu dans la prochaine année où tous les membres seront conviés à prendre part à cet exercice important de la vie associative d'un organisme communautaire. Nous prévoyons présenter ces orientations et priorités 2024-2029 lors de l'Assemblée générale annuelle en juin 2024.

Chez SAE, nous sommes tous philanthropes!

Qu'est-ce qu'un philanthrope?

C'est une personne qui aime l'humain, qui est généreuse de façon désintéressée.

(Source : dictionnaire Le Robert)

Actions philanthropiques

À Secours-Amitié Estrie, toutes les personnes qui intègrent l'organisme deviennent philanthropes. En ce sens, elles portent ces valeurs et peuvent les mettre à contribution avec leurs forces et qualités à travers différentes activités qui visent à promouvoir la mission.

Voici des exemples d'actions philanthropiques que les membres de SAE ont réalisées cette année :

1. Plusieurs membres ont offert des témoignages touchants sur leur implication dans le cadre de l'enregistrement d'une vidéo enregistrée et diffusée dans le cadre du 50e anniversaire de fondation de l'organisme;

2. Un comité s'est mis sur pied pour organiser la soirée du 50e anniversaire;

3. Plusieurs membres ont offert leurs compétences pour la rénovation des salles d'écoute;

4. Des appels de courtoisie ont été faits pour remercier les fidèles donateurs de la campagne de financement automne-hiver 2022-2023;

5. Plusieurs témoignages d'anciens bénévoles et de bénévoles actifs ont été recueillis dans le cadre du 50e anniversaire;

6. Plusieurs membres ont participé aux rencontres tenues par l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec et aux rencontres effectuées par le CIUSSS Estrie - CHUS sur le nouveau cadre normatif.

Activités de visibilité

Plusieurs membres ont participé activement à des activités de visibilité des services durant l'année. Voici un aperçu :

1. **Parade de Hatley**
   (MRC Memphrémagog)
2. **Slack Fest**
   (MRC des Sources)
3. **Expo de la Vallée de Coaticook**
   (MRC Coaticook)
4. **Marché public Weedon**
   (MRC Haut St-François)
5. **Pavillon Montcalm**
   (MRC Sherbrooke)
6. **5 à 8 du quartier nord de Sherbrooke**
   (MRC Sherbrooke)
7. **Cotsco**
   (MRC Sherbrooke)
8. **FADOQ**
   (MRC Sherbrooke)
9. **Pavillon Mitchell**
   (MRC Sherbrooke)
10. **Centre St-Michel**
    (MRC Sherbrooke)
11. **La Réplique**
    (MRC Sherbrooke)
12. **Fonds d'investissement citoyen**
    (MRC Sherbrooke)

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 est accueillie et écoutée attentivement. 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 d'entre elles sont systématiquement recueillies par les écoutants : date, heure, durée, âge estimé, genre et motif 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 bénévoles à l'écoute.

Accessibilité du service

Les plages horaires régulières d'écoute ont été comblées à 97 %. De plus, le service de nuit à été accessible en tout temps. Les plages horaires où un second écoutant a répondu aux appels ont été comblées à 24 %, ce qui correspond à une proportion semblable à l'année financière précédente.

Les points marquants 2022-2023

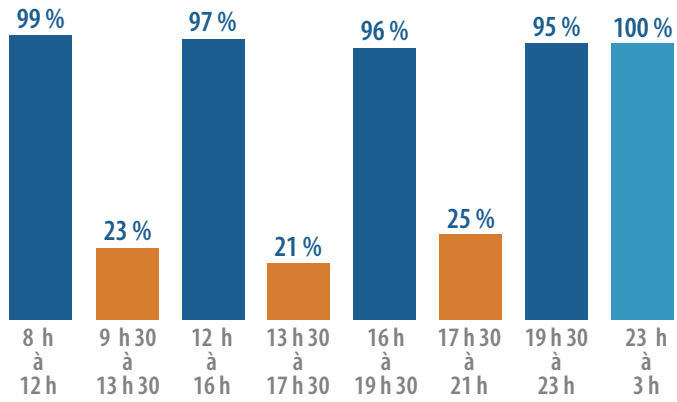
Plus de **10 519 appels répondus**.

Plus de **7 147 heures de présence** au service d'écoute.

100 % de quarts d'écoute de nuit ont été comblés.

Être deux écoutants à la fois permet aux bénévoles d'offrir une plus grande accessibilité au service, de partager leurs expériences et de développer un plus fort sentiment d'appartenance.

POURCENTAGE DE QUARTS D'ÉCOUTE COMBLÉS



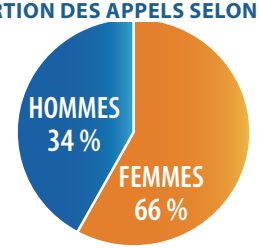
Les effets de la pandémie

Cette année, le sujet de la pandémie a été abordé dans plus de 1000 appels. Ce qui représente une diminution considérable comparativement à 3000 appels l'an dernier. Nous pouvons en conclure que la situation est moins présente dans le discours des citoyens. Toutefois, le besoin de parler et de sentir une présence chaleureuse reste bien présent chez les personnes qui appellent.

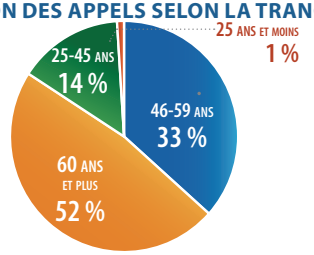
Portrait des personnes appelantes

La majorité (71 %) des personnes qui appellent utilisent le service de façon régulière, soit tous les jours, plusieurs fois par semaine ou bien par mois. Les personnes qui utilisent le service d'écoute pour une première fois représentent 8 % des appels. Ces données nous confirment que le service d'écoute téléphonique répond toujours à un besoin présent dans la communauté estrienne depuis 50 ans. De fait, une majorité des personnes qui appellent de façon régulière, le font souvent dans le but d'établir un contact chaleureux avec une personne. Cela explique certainement le fait que 44 % des motifs d'appels concernent la solitude.

PROPORTION DES APPELS SELON LE GENRE



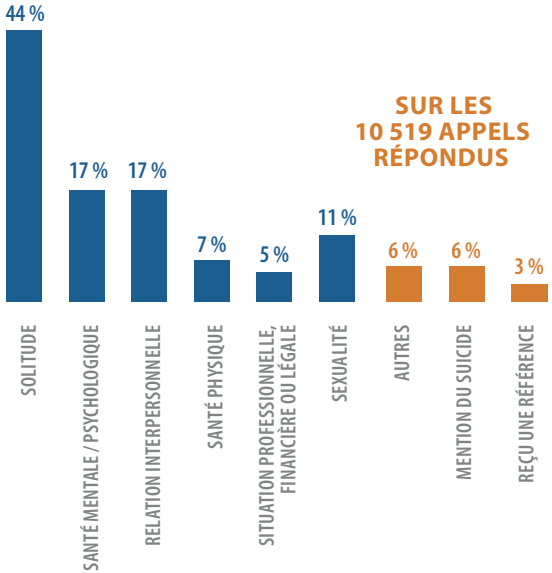
PROPORTION DES APPELS SELON LA TRANCHE D'ÂGE



TÉMOIGNAGE ANONYME

« Au cours des dernières années, j'ai téléphoné à multiples reprises à Secours-Amitié Estrie. J'ai même parfois appelé 3 fois par jour, et ce, pour de longues discussions... Vous avez toujours été là pour moi. Vous m'avez **sauvé la vie**. Votre écoute a fait une différence importante dans le cours de ma vie. Merci encore. »

PROPORTION DES PRINCIPAUX MOTIFS D'APPEL



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.

Cette année, l'ensemble des bénévoles (écoutants, membres du CA, membres de la corporation et collaborateurs) ont offert plus de **8 603 heures de bénévolat**.

Portrait des écoutants

Une des forces de l'équipe d'écoutants est la diversité des personnes qui en font partie. Âgée entre 21 et 77 ans et provenant de milieux professionnels et socioculturels différents, chaque personne met au profit de l'organisme son bagage d'expériences et de connaissances tout en s'ouvrant à de nouvelles découvertes.

L'implication des écoutants en chiffres

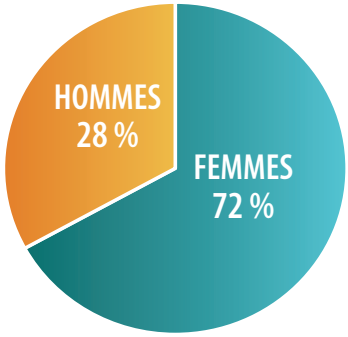
Plus de **1 222 heures de participation** aux activités sociales et de ressourcement.

Cette année, ce sont **64 écoutants bénévoles** différents qui ont été présents à l'écoute.

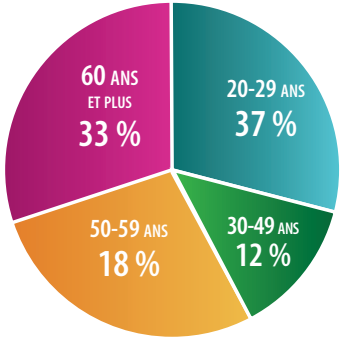
66 % des écoutants actifs durant l'année **surpassent l'engagement d'un an** en date du 31 mars 2023.

25 entrevues de sélection ont été effectuées et **15 nouveaux écoutants** ont intégré l'organisme.

PROPORTION DES ÉCOUTANTS SELON LE GENRE



PROPORTION DES ÉCOUTANTS SELON LA TRANCHE D'ÂGE



TÉMOIGNAGES DE MEMBRES BÉNÉVOLES

« J'ai beaucoup reçu en retour de mon engagement bénévole à Secours-Amitié, tant sur le plan professionnel que personnel. À Secours-Amitié, j'ai appris les mots justes pour parler des sentiments et des émotions. J'ai appris à communiquer le plus directement et le plus clairement possible. »

« L'équipe permanente de Secours-Amitié incarne le savoir-être mis de l'avant dans la formation de base pour devenir écoutante et écoutant. Les attitudes d'accueil, de respect, d'empathie et d'authenticité, essentielles à l'écoute active sont présentes au quotidien. »

Activités d'accueil et d'intégration

Les activités d'intégration (rencontre d'accueil, accompagnement personnalisé, rencontre post-formation, bilan annuel) permettent aux nouveaux écoutants de se familiariser avec leur rôle et de consolider leurs acquis. Cette année, de façon plus systématique, les bénévoles à l'écoute ont été rencontrés pour faire le bilan de leur implication. Une excellente occasion de discuter de leur satisfaction dans l'organisme, de réfléchir sur l'expérience à l'écoute, de revoir leurs attentes et de réaffirmer leur engagement. 15 bilans ont été effectués cette année.

Activités de ressourcement

Des groupes d'entraide que l'on nomme « Murmure » sont organisés régulièrement afin de permettre aux écoutants d'amorcer ou de poursuivre une réflexion concernant leur vécu à l'écoute.

Formations continues

Un comité, constitué de cinq bénévoles à l'écoute 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.

De plus, des formations sur les procédures en cas de risques suicidaires sont offertes plusieurs fois dans l'année afin de bien outiller les bénévoles à l'écoute à accueillir et à écouter les personnes dont la vie pourrait être en danger. Un nouvel atelier sur les limites a également été créé par l'équipe permanente dans le but de soutenir les bénévoles à l'écoute.

Vie associative

Plusieurs activités sociales sont organisées pour reconnaître et souligner l'implication des bénévoles de SAE. Cette année, l'équipe permanente a organisé quatre activités sociales. L'une d'elle était la grande fête de reconnaissance à l'occasion du 50e anniversaire de l'organisme. Au total nous comptons **221** participations à ces activités.

ACCOMPAGNEMENT	
Nombre de nouveaux accompagnateurs formés	8
Nombre total d'accompagnateurs	15
Nombre de bilan annuel	15
Nombre d'heures d'accompagnement réalisées	403

MURMURE	
Nombre de rencontres	7
Total des participants	66

FORMATIONS CONTINUES	
Nombre de rencontres	8
Total des participants	113

ACTIVITÉS SOCIALES	
Nombre de rencontres	4
Total des participants	221

PROMOUVOIR L'ÉCOUTE ACTIVE

L'offre de formation à l'écoute active s'adresse autant aux bénévoles, aux utilisateurs, aux équipes de travail des entreprises et des organismes communautaires qu'à la population en général.

Cette formation est idéale pour outiller les équipes à mieux écouter et accompagner leurs membres, leurs cadres et leurs clientèles.

Cette année, SAE a rejoint 367 personnes par ses formations à l'écoute active. Tous ces participants deviennent ainsi des acteurs multipliant les occasions de porter attention à soi et à l'autre par l'écoute active.

TÉMOIGNAGE D'UNE PARTICIPANTE

« Cette formation m'a permis d'enrichir mon savoir-être et mon savoir-faire. Le contenu était très pertinent et les exemples très judicieux. C'est l'une des formations où l'on ne sort pas la tête vide, mais avec beaucoup de questionnements sur nos attitudes et des points positifs à mettre en exécution, que ce soit avec notre famille, les personnes qui nous entourent ou simplement avec nous-même. »

Formations offertes en 2022-2023

Service d'écoute

18 h

4 formations de base à l'écoute active pour devenir écoutant

24 participants

Formations sur mesure pour les entreprises, les organismes et le grand public :

2 h

13 conférences « Introduction à l'écoute active »

198 participants

6 h

13 formations « Initiation et pratique de l'écoute active »

119 participants

3 h

1 ateliers de perfectionnement

25 participants

Secours-Amitié Estrie se fait connaître grâce à l'implication de ses membres!

- **Enregistrement d'une vidéo pour le 50e de SAE**
- **Témoignages**
- **Entrevues 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**

VISIBILITÉ

La grande équipe de SAE s'est rassemblée autour des actions pour promouvoir la mission et les services de l'organisme :

- Cette année, la grande équipe de SAE a profité de son 50e anniversaire de fondation pour mettre de l'avant un projet de vidéo où plusieurs membres ont accepté de témoigner de leur implication citoyenne. Dans le cadre de ces festivités, l'organisme s'est vu remettre plusieurs mentions spéciales pour sa participation à la transformation sociale au niveau de la prévention en santé mentale.

Notre présence dans l'espace public est essentielle. Cette année, nous avons réalisé :

- **10 entrevues :** trois à la télévision avec Radio-Canada et Novoo; six à la radio avec Radio-Canada, 107,7 Estrie, Novoo, CIAX Windsor et CFAK de l'Université de Sherbrooke; une au Journal Estrie Plus.
- **3 articles publiés** à travers les journaux estriens : un au Journal de Rue de Sherbrooke; deux au Journal Estrie Plus.
- **Une publicité** sur la ligne d'écoute paraît **chaque mois** dans le journal MRC du Granit et dans l'annuaire téléphonique de cette région.

Notre visibilité s'accentue entre les mois d'avril 2022 et mars 2023 :

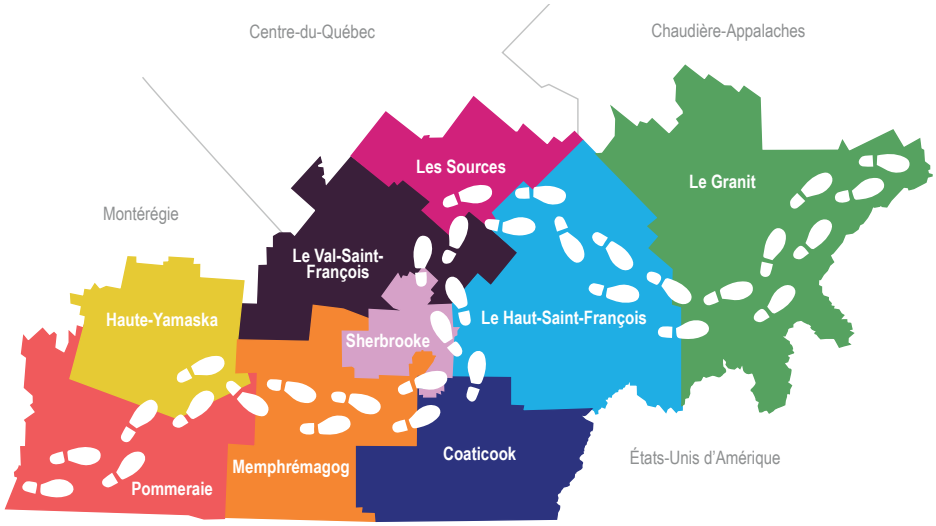
- **85 publications affichées** sur notre page Facebook et augmentation de 289 abonnés (pour un total de **941 abonnés**), une **hausse de 30 %** comparativement à l'année précédente.
- **8 171 utilisateurs** ont visité le site Internet **secoursamitieestrie.org,** une **augmentation de 18 %** comparativement à l'année précédente.

Mentions spéciales pour souligner les 50 ans de SAE :

- **La députée Élisabeth Brière à la Chambre des communes :** Secours-Amitié Estrie s'est vu remettre le prix distinction de la députée Élisabeth Brière pour le volet communautaire à titre d'implication remarquable au sein de la communauté sherbrookoise depuis 50 ans.

- **La déclaration à l'Assemblée nationale de la députée Geneviève Hébert** qui a souligné le 50e anniversaire de l'organisme en lui rendant hommage.
- **La mention de la députée Christine Labrie à l'Assemblée nationale** concernant les besoins des organismes au niveau du financement.

9 MRC, 117 villes et villages desservis par SAE



CONCERTATION

C'est dans le cadre des festivités du 50e anniversaire de fondation de l'organisme que nous avons eu l'opportunité de travailler deux concepts de campagnes promotionnelles. L'une avec l'entreprise Pixel Nord qui nous a accompagné dans un processus de réalisation d'une vidéo de cinq minutes. Ce concept visait à recueillir les témoignages de personnes qui oeuvrent à SAE et qui souhaitent faire rayonner la mission et les services de l'organisme. En plus d'une version longue, une version de 30 secondes a été diffusée à la télévision sur la chaîne de Radio-Canada.

La seconde campagne travaillée par la firme Catherine Imagine se voulait un outil promotionnel pour aider à la campagne de financement annuel de l'organisme. Plus de 40 publications Facebook ont été diffusées ainsi qu'une publicité télé de 30 secondes sur les ondes de Radio-Canada en mars 2023. Ces deux campagnes ont certainement contribué grandement à mieux faire connaître l'organisme. L'achalandage sur notre site internet tend à le démontrer en plus des nouvelles personnes qui ont fait un don ou qui souhaitaient devenir bénévoles. Merci à ces deux partenaires pour leur contribution à notre mission.

Nous profitons également de l'occasion pour souligner l'énorme travail des organismes, associations et regroupement avec lesquels nous collaborons sur certains dossiers dans différents comités.

Mandat PIC

Programme d'Intervention dans la Communauté

Centre Lemaire, École de gestion

Le Programme d'Intervention dans la Communauté du Centre Lemaire est un projet, issu d'un partenariat fort intéressant, qui nous permet d'être jumelés avec les étudiants inscrits au cours « Moi, gestionnaire socialement responsable ». Pour notre troisième participation, nous avions donné comme mandat à l'équipe qui nous avait été assignée d'établir des stratégies marketing pour diffuser notre service d'écoute téléphonique et rejoindre les jeunes adultes estriens. Le mandat fut relevé avec brio par les étudiants Marc-Antoine Gauthier, Joey Gauvreau, Mathilde Léger, Étienne Naud, Félix Pellerin et Zachary St-Jean. Sincères remerciements à vous et à votre professeur Danaël Lambert et à la coordonnatrice du PIC, Sondès Allal.

Merci à nos collaborateurs!

FINANCEMENT

Un immense merci aux fidèles **127 citoyens** qui ont fait un don en échange d'un reçu de charité dans le cadre de la campagne de financement « Aidez-nous à répondre à l'appel ». Cette campagne a permis d'amasser **16 725,93 $** et de soutenir toutes les actions de recrutement et de formation des nouvelles personnes qui s'impliquent bénévolement au service d'écoute téléphonique.

Sincères remerciements à nos principaux bailleurs de fonds, le ministère de la santé et des services sociaux (PSOC) et la Ville de Sherbrooke.

Merci à nos principaux bailleurs de fonds!

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

Ville de Sherbrooke

Nous remercions chaleureusement nos partenaires financiers!

Merci aux commanditaires du 50e anniversaire de SAE :

Vous avez contribué à la réussite de cette soirée forte en émotions.

Partenaires financiers

- Service Canada
- Aide juridique de l'Estrie
- Mme Geneviève Hébert - Députée de Saint-François et Whip adjointe
- Mme Christine Labrie - Députée de Sherbrooke
- M. Laurent Lemaire
- Mme Mylène Laroche
- Séminaire de Sherbrooke

Commanditaires

- L'écolo boutique
- Vraies Richesses
- Mystea

Merci à tous les participants de nos formations à l'écoute active :

- Coopérative funéraire de l'Estrie
- CIUSSS-Des sources, la CDC des Sources pour le Réseau d'Éclaireurs
- Dialogs
- Aide à domicile MRC de Coaticook
- CIUSSS de la Pommerais Cowansville pour le Réseau d'Éclaireurs
- UTA Sherbrooke
- UTA GRANBY
- Centre d'action bénévole du Haut-Saint-François
- Centre d'Action Bénévole Aide23
- TransEstrie
- Services Amitiés L'Assomption
- Centre des femmes La Parolière
- Fédération des coopératives d'habitation de l'Estrie
- Maison des jeunes de Drummondville
- Centre d'action bénévole Valcourt et Région
- Regroupement des Agent(e)s de pastorale laïcs (R.A.P.L)

SECOURS 50 AMITIÉ ESTRIE

ans à votre écoute

saestrie@secoursamitieestrie.org

Secours-Amitié Estrie

Ligne administrative : **819 823-5400**

Ligne d'écoute téléphonique : **819 564-2323**
Sans frais : **1 800 667-3841**

secoursamitieestrie.org