SECOURS AMITIÉ ESTRIE

Ligne d'écoute téléphonique
anonyme et confidentielle

VALEURS
ACCUEIL PARTENAIRES SUICIDE
COACHING REVUE DE PRESSE MURMURE
ENGAGEMENT COMMANDITAIRES IMPLICATION
INTERVENANT CONFIDENTIELLE PHILOSOPHIE
TÉLÉPHONE ANONYME BÉNÉVOLAT
HOMMES LIGNE FEMMES

DONATEURS HISTORIQUE PUBLICITÉS
PROMOTION COORDONNATRICE FORMATION
COMPÉTENCE ÉCOUTANTS ENTREVUE MARKETING
RECRUTEMENT ADJOINTE-ADMINISTRATIVE INFORMATION
CORPORATION RÉGIONAL APPELS ACTIVITÉS COMMUNAUTÉ
CONCERTATION FORMATION CONTINUE COMITÉS LAC À L'ÉPAULE
SANTÉ MENTALE FORMATION SUR MESURE FINANCE ÉCOUTE ACTIVE
COLLABORATION DIRECTION SAVOIR PSOC RÉFÉRENCE REGROUPEMENT
ADMINISTRATION VILLE DE SHERBROOKE SAVOIR-FAIRE LOTERIE-VOYAGES
COMMUNAUTAIRE CONSEIL D'ADMINISTRATION GROUPE ACCOMPAGNEMENT

Rapport annuel des activités 2016-2017

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente iv

Mot de la directrice générale vi

Notre philosophie viii

Notre mission viii

Nos valeurs viii

Historique 1

Administration et gestion 5
- Conseil d'administration 5
- La Corporation 6
- Les membres du personnel 6
- Les écoutants 7

Faits saillants 8

Le service d'écoute téléphonique 10
- Appels reçus 10
- Analyse générale du fonctionnement et du service 11
- Prévention du suicide 15
- Référence 15

Recrutement des écoutants 16
- Recrutement 16
- Écoutants 17

Développement des compétences 20
- Le soutien aux écoutants 20

Le service de formation sur mesure à l'écoute active 26

Promotion et visibilité 28

L'engagement dans la communauté et la concertation 31
- Partenariat 31

Partenaires financiers 34

Contribution de la communauté 36

Orientations et priorités 2017-2018 37

Annexe I Témoignage de deux écoutants 38

Annexe II Texte dans le cadre de la semaine de la prévention du suicide 38

Revue de presse 41

Afin de faciliter la lecture du présent texte, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

DÉDICACE

À l'automne 2017, nous soulignerons le 45e anniversaire de fondation de l'organisme. En cet honneur, nous dédions ce rapport annuel d'activités à Caritas Estrie et aux personnes bénévoles qui ont participé à la fondation de Secours-Amitié Estrie dont le premier directeur, M. Marcel Giroux.

Secours-amitié répondra aux appels à compter de dimanche

SHERBROOKE — C'est définitif, Secours-amitié entrera en opération à compter de midi, dimanche le 22 octobre.

Après plus de 10 mois de préparation, six semaines de stages de formation, des démarches innombrables auprès des organismes locaux, des demandes de subvention adressées au gouvernement, l'équipe dirigée par le Dr Gabriel Kassar est maintenant prête.

Il ne faut cependant pas croire que les épreuves financières sont toutes surmontées. Un responsable précisait hier en annonçant l'ouverture officielle, que des organismes locaux ont bien voulu contribuer à mettre sur pied le service à l'intention des personnes en détresse, mais le compte en banque n'est pas ronflant.

Quoiqu'il en soit, deux personnes ont accepté bénévolement d'assumer les fonctions journalières d'organisation et près d'une cinquantaine de bénévoles offrent leur temps pour assister les personnes dans le besoin.

Secours-amitié qui répondra au numéro 563-5511 fonctionnera 24 heures par jour, sept jours par semaine. Conçu à l'intention des personnes envisageant le suicide comme solution à leurs problèmes, pour les personnes esseulées ou en détresse morale, le service met à la disposition du public un réseau de "répondants" qui peuvent secourir ces personnes.

L'anonymat le plus complet existera autour de l'identité de "l'appelant" comme pour le "répondant". Le service offre un secours moral par une conversation téléphonique. Les "répondants" ont reçu pendant les six dernières semaines, 18 heures de formation pour aborder adéquatement ce problème.

Marcel Giroux une des deux personnes chargées de superviser le travail des répondants et de leur apporter l'aide nécessaire, précisait hier que le service prévoit une autre période de formation pour de nouveaux bénévoles. Les inscriptions justifient déjà cette période, d'autant plus que le service éprouve actuellement le besoin d'un personnel supplémentaire.

La tribune, 19 Octobre 1972

MOT DE LA PRÉSIDENTE

> ***Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble c'est la réussite.***
> **Henri Ford**

Au nom du conseil d'administration et en mon nom personnel, j'ai le plaisir de vous présenter ce rapport annuel 2016-2017 qui démontre le travail effectué au cours de cette dernière année.

Je profite de cette occasion privilégiée pour rappeler que l'accomplissement de la mission de Secours-Amitié ne serait pas possible sans une équipe de bénévoles formidables qui assument quotidiennement les services d'écoute au bénéfice des personnes en détresse. Ces gens dévoués travaillent dans l'anonymat, se privant ainsi de la possibilité de recevoir ouvertement la reconnaissance habituellement donnée à celles et ceux qui œuvrent bénévolement pour d'autres causes. Merci à vous pour votre engagement et votre altruisme, qu'on pourrait même nommer abnégation dans ce contexte.

Merci aussi aux membres du conseil d'administration qui étaient là assidument à toutes les rencontres, régulières et spéciales, pour prendre les décisions nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme.

J'en profite aussi pour dire merci à notre équipe à la permanence. On sait que dans un organisme communautaire, avec les budgets limités et toujours sujets aux subventions et aux dons reçus, il faut aussi démontrer de l'engagement et du dévouement pour assumer les responsabilités liées aux divers mandats.

Les actions de cette année financière qui vient de se terminer découlaient toujours de la planification stratégique quinquennale adoptée en 2014. Les volets suivants ont fait l'objet d'efforts particuliers :

Le recrutement et la rétention des bénévoles de l'écoute

Un comité de travail a été mis sur pied avec l'objectif d'identifier des pistes pour améliorer notre taux de rétention des bénévoles de l'écoute et de trouver des pistes pour faciliter le recrutement de nouvelles personnes. De plus, le soutien à nos bénévoles et la reconnaissance de leur travail ont été et resteront des priorités au fil des ans.

La visibilité de notre organisme

L'énergie investie en cette matière a porté des fruits intéressants. Après l'adoption d'un *Plan de communication marketing et visibilité*, certains documents promotionnels ont été refaits et d'autres sont sur le point de paraître. Il reste encore beaucoup à faire pour atteindre la notoriété souhaitée, mais la démarche est bien partie. Ce sera encore un axe considéré comme prioritaire de façon à assurer une meilleure visibilité à notre organisme auprès de diverses clientèles ciblées, incluant celle des personnes pouvant être intéressées à devenir bénévoles de l'écoute.

Le financement

Le financement est l'axe deux de notre plan stratégique et il 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. Nous prévoyons profiter de la conjoncture favorable du 45e anniversaire en 2017 pour explorer des outils novateurs pour parler de notre organisme et de sa mission.

La gestion et les conditions de travail des ressources humaines

Encore cette année, des efforts particuliers ont été faits : après avoir révisé et adopté une *Politique en matière de gestion des ressources humaines et conditions de travail des membres de l'équipe*, le CA a adopté une nouvelle politique salariale avec une échelle juste et équitable.

Il reste toujours du travail à faire pour atteindre nos objectifs et les défis à relever sont toujours nombreux. Nous pouvons exprimer notre fierté du travail accompli et notre détermination à continuer pour atteindre les buts ciblés dans notre dernier Plan stratégique 2014-2019.

Pour ce faire, la collaboration de toute personne de bonne volonté est la bienvenue. Si vous avez des idées à soumettre ou le goût de vous investir pour Secours-Amitié, l'équipe du conseil d'administration et celle de la permanence sont ouvertes et intéressées à vous entendre et à vous recevoir.

Rita Baillargeon

Rita Baillargeon, présidente

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est en réfléchissant aux remerciements que je souhaitais adresser à tous les bénévoles de l'organisme lors de l'activité de reconnaissance organisée en avril dans le cadre de la semaine de l'action bénévole que je réalisais combien j'étais fière de travailler et de représenter cet organisme.

Chaque fois que je me présente, chaque fois que j'ai la chance de parler de la mission de Secours-Amitié Estrie, c'est avec émotion et fierté que je le fais. Comment ne pas l'être quand on sait que depuis 1972, plus d'un millier de personnes sont devenues écoutants. Ces citoyens ont participé au processus de sélection et ont été formés à l'écoute active pour répondre aux appels de la population estrienne. L'implication bénévole est grandiose à SAE et c'est grâce à l'engagement de plus d'une soixantaine de personnes chaque année que cette mission est maintenue malgré les nombreux défis auxquels l'organisme a fait face depuis 45 ans.

Je souhaite vous exprimer la fierté que j'éprouve lorsque j'entends les appelants témoigner que sans l'accompagnement des écoutants, ils n'auraient pas cheminé autant ; la fierté de lire les témoignages d'écoutants qui décrivent leur expérience bénévole comme étant unique, par les sentiments qu'ils ressentent en contribuant au mieux-être de leur communauté. Secours-Amitié Estrie est reconnu comme un organisme qui a mis en place une structure chaleureuse autour des personnes qui réalisent sa mission, en leur offrant un accompagnement et un milieu de vie accueillant, énergisant et dynamique.

Les gens d'affaires et les partenaires financiers qui nous appuient se disent fiers de contribuer à soutenir un organisme composé de citoyens qui en accompagnent d'autres à travers leur parcours de vie.

Le contexte du recrutement des ressources bénévoles et les questions financières jumelés à certains défis à l'interne s'avèrent difficiles depuis quelques années. Toutefois, vous constaterez, à la lecture de ce rapport annuel, l'ensemble des actions qui ont été réalisées par toutes les personnes gravitant autour de l'organisme. C'est ici que « faire plus avec moins » prend tout son sens.

L'équipe des écoutants ont répondu à plus de 9 718 appels soit plus de 18% de plus que l'année précédente, et nous terminons l'année avec 6 écoutants de plus à la fin de notre année financière comparativement à l'an dernier.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude envers vous tous et toutes que je côtoie quotidiennement et qui réalisez cette noble mission : écoutants, membres du conseil d'administration et de la corporation de SAE, partenaires institutionnels, privés, communautaires, donateurs et partenaires financiers.

Je tiens à souligner l'immense travail de mes collègues qui ont su relever de nombreux défis tout au long de l'année. Merci à Andrée Gagnon et Louisette Racine pour votre grande capacité d'adaptation, votre générosité, votre humour et votre créativité qui se reflètent d'ailleurs dans ce rapport annuel.

Merci à M. Maurice Bernier (mentor) pour son accompagnement et ses judicieux conseils.

Enfin, je tiens à remercier Denise Préfontaine, Anne-Marie Corriveau, François Therrien et Marc Gauthier, quatre administrateurs-trices qui nous quittent cette année. Votre expertise et votre dévouement ont permis d'importantes réalisations.

Soyez fiers et fières de faire partie de cette grande chaîne humaine dont le but ultime est de contribuer à bâtir une communauté plus à l'écoute de l'autre.

L'année qui vient sera importante, car nous soulignerons notre 45e anniversaire de fondation. Alors je vous dis à très bientôt!

Patricia Hamel

Patricia Hamel, directrice générale

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 les 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 mieux 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 par 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 M. Bruno-Marie Béchard et de M. 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.

DÉMÉNAGEMENT 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 d'une maison en mai 2015.

ACTIVITÉ 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 offert 7 formations, touchant 82 personnes.
2016 Nous avons offert 6 formations, dont 3 au grand public, touchant 86 personnes.

ENGAGEMENT ÉTUDIANT

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'Emplois Été Canada, nous avons accueilli régulièrement des étudiants universitaires dans notre milieu au cours de l'été.

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.
2016 32% 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.
2017 Pour notre 45e anniversaire nous atteindrons le cap des 416 000 appels.

ENGAGEMENT BÉNÉVOLE

Durée de l'engagement

1991 Durée moyenne de l'engagement des écoutants de 20 mois.
2005 Durée moyenne de 35 mois.
2009 Durée moyenne de 51 mois d'engagement à l'écoute.
2012 Durée moyenne de 57,5 mois, malgré que nous demandions un engagement de 12 mois à l'écoute.
2016 Durée moyenne de l'engagement des écoutants de 37 mois.

Implication homme femme

1990 L'équipe de bénévoles est composée à 80% de femmes et 20% d'hommes.
2010 La répartition est de 56% de femmes et 44% d'hommes.
2016 La répartition est de 69 % de femmes et 31% d'hommes.

ACCESSIBILITÉ

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 au service d'écoute.
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 c'est-à-dire de 8 h à 3 h du matin.

AMÉLIORATION DES ÉQUIPEMENTS

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 trois mois à une évaluation de l'impact de l'écoute dans la population.

2009 Le 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 écoutants et le 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.

2016 Une consultation est faite auprès des écoutants par l'intermédiaire d'un sondage en ligne, ainsi que des entrevues individuelles afin de vérifier la satisfaction des écoutants par rapport à leur expérience bénévole à Secours-Amitié.

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 461 heures.

Réunions régulières entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017 : avril, mai (2), juin (pré AGA, AGA et post AGA 2016), septembre, octobre, novembre, décembre, janvier, février et mars pour un total de **13** rencontres.

Réunions spéciales : En mai 2016 et janvier 2017 pour un total de **2**.

Réunions de travail sur différents dossiers : pour un total de **27.**

IMPLICATION DES ADMINISTRATEURS SUR DES DOSSIERS SPÉCIFIQUES

◊ Comité de gestion des ressources humaines
◊ Prévisions budgétaires
◊ Comité recrutement et rétention des écoutants
◊ Comité Loterie-voyages
◊ Recrutement de nouveaux administrateurs
◊ Représentation aux tirages de la Loterie-voyages
◊ Participation aux rencontres de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec

Rita Baillargeon	Présidente
Anne-Marie Corriveau	Vice-présidente
Christine Baril	Secrétaire
Marc Gauthier	Trésorier
Denise Préfontaine	Administratrice
Pierre Boisvert	Administrateur
France Lacourse	Administratrice
François Therrien	Administrateur

LE COMITÉ RESSOURCES HUMAINES DU CA

La dernière année a été active pour le comité RH. On se souviendra qu'une nouvelle politique en matière de gestion des ressources humaines et conditions de travail des membres de l'équipe a pris effet en mai 2016. Afin de compléter le travail amorcé par la mise à jour de ce document, une échelle salariale a été adoptée en janvier 2017. Fruit de nombreuses heures de formation, de réflexion et

de discussions, cet outil est devenu essentiel afin d'assurer un traitement équitable de nos employées en matière de rémunération. Avec l'adoption de cette échelle, le comité RH, en collaboration avec le CA, a terminé un processus de révision important de nos pratiques de gestion des ressources humaines. Ces outils seront certainement utiles dans les mois à venir, alors que des défis de ressources humaines demeurent toujours dans nos préoccupations.

LA CORPORATION

La Corporation de Secours-Amitié Estrie regroupe 23 membres au 31 mars 2017. L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 13 juin 2016 et 31 personnes y ont participé. Merci à tous les membres de la corporation qui suivent de près les dossiers en cours. Votre participation aux différentes activités promotionnelles et de représentation est fort importante. Votre implication n'étant pas de nature confidentielle, vous pouvez donc parler librement de nos services, de nos besoins financiers et de nos besoins en recrutement de ressources bénévoles. Votre rôle sera d'autant plus important dans la mise en œuvre des projets entourant notre 45e anniversaire à l'automne 2017. Merci de continuer à parler de recrutement et des services que nous offrons aux personnes qui gravitent autour de vos milieux. Le bouche-à-oreille est un des meilleurs outils promotionnels qui contribuent grandement au développement de l'organisme.

LES MEMBRES DU PERSONNEL

Patricia Hamel	Directrice générale (depuis le 15 juin 2015)
Sylvie Fournier	Adjointe administrative (depuis novembre 2012)
Marie-Lou Poulin	Coordonnatrice des bénévoles et formatrice (depuis mai 2014)
Mylène Vincent	Intervenante-formatrice (depuis septembre 2015)
Éliane Dupont-Raymond	Intervenante communautaire au projet Emplois Été Canada – Été 2016
Louisette Racine	Soutien administratif (remplacement de congé de maladie entre le 30 janvier et le 30 avril 2017)
Andrée Gagnon	Chargée de projet (remplacement de congé de maladie depuis le 30 janvier 2017)

FORMATIONS, ATELIERS ET CONFÉRENCES

- ◊ Sentinelle à JEVI (Sylvie)
- ◊ Intervenir adéquatement dans les cas de problèmes d'employés et de bénévoles (Marie-Lou)
- ◊ Collecte de fonds (Patricia)
- ◊ Production de projet télé à titre de bénévole pour le poste communautaire Sherbrookois MATV (Patricia)
- ◊ Atelier-conférence sur le marketing (Patricia et Andrée)

- ◊ Atelier-conférence sur les coûts de revient (Patricia)
- ◊ Atelier sur la gestion des ressources humaines (Patricia)
- ◊ Formation pour tout intervenant pouvant être en contact avec les personnes ayant peur de commettre ou ayant commis une infraction sexuelle (Mylène)
- ◊ *Les comportements promoteurs de santé chez les hommes : Réfléchir au rapport entre les hommes et la santé en général* (Mylène)
- ◊ *L'approche orientée vers les solutions : Une alternative intéressante pour aider les hommes*. (Mylène)
- ◊ Comment bâtir un plan de communication (Andrée)
- ◊ Mentorat d'affaires (Patricia)
- ◊ Colloque sur le bénévolat offert par le CAB de Sherbrooke (Centre d'action bénévole) (Mylène)
- ◊ Conférences dans le cadre du grand rassemblement **–** *Communautaire de l'Estrie unie* (Marie-Lou)
- ◊ Participation de SAE à la marche pour la reconnaissance des organismes communautaires : *Engagez-vous pour le communautaire* (Mylène et Marie-Lou)

ENTENTES DE SERVICES :

ÉCOUTE DE NUIT

Cette année, plusieurs personnes ont contribué à l'augmentation de l'accessibilité de la ligne d'écoute entre 11 h et 3 h du matin, et nous les en remercions. Puisque leur bénévolat est anonyme, vous comprendrez que nous ne pouvons les identifier, mais sachez qu'ils sont au nombre de six. Ils ont répondu à 861 appels.

FORMATION DE BASE

À Secours-Amitié Estrie, nous pouvons compter sur des personnes d'expérience pour former les futurs écoutants. En 2016-2017, ils furent au nombre de trois.

FORMATION SUR MESURE

Pour notre volet de formation sur mesure à l'écoute active, nous avons une équipe de six formateurs d'expérience. Tout au long de l'année, ils ont offert de la formation aux entreprises privées, aux organismes communautaires, aux partenaires et au grand public.

LES ÉCOUTANTS

LES ÉCOUTANTS AUX COMITÉS

Ils offrent leur compétence et leur temps au sein de différents comités qui relèvent de la coordonnatrice des bénévoles et de l'intervenante-formatrice. Ces écoutants collaborent à la réalisation des activités avec les membres du personnel. Voici les comités actifs pour 2016-2017 :

- Comité accueil et accompagnement (10 personnes)
- Comité intervieweur (6 personnes)
- Comité formation de base (3 personnes)
- Comité formation continue (3 personnes)
- Comité rétention recrutement (9 personnes)

FAITS SAILLANTS

PLUS GRANDE ACCESSIBILITÉ À LA LIGNE D'ÉCOUTE POUR LA POPULATION ESTRIENNE

Nous avons pu bénéficier, grâce à l'engagement et à l'assiduité des écoutants. d'une augmentation de 10% du temps de présence sur la ligne d'écoute. Par ailleurs, nous avons observé que la présence aux quarts d'écoute entre 11 h et 3 h la nuit a augmenté considérablement et que l'écoute en double a doublé comparativement à l'année dernière.

LE SERVICE D'ÉCOUTE EN ACTION!

Le nombre d'appels est passé de 8192 en 2015-2016 à 9718 en 2016-2017, soit une augmentation de plus de **18%**! C'est le plus haut nombre d'appels depuis **2012-2013!**

Nous pouvons compter sur **six** écoutants de plus qu'à la même date l'an dernier.

L'équipe a travaillé à la réalisation et à la passation d'un sondage sur le portrait de l'expérience bénévole des écoutants à Secours-Amitié Estrie. De plus, des rencontres de bilan individuel et d'accompagnement de suivi ont été mis en place. Cette année, treize écoutants ont été rencontrés pour des rencontres bilan de l'année et cinq écoutants ont reçu des rencontres d'accompagnement de suivi. Ces rencontres se poursuivent en 2017-2018.

De plus, il y a eu maintien des activités dynamiques et variées tel que prévu au plan d'action. En effet, il y a eu une formation de base supplémentaire, et les écoutants ont bénéficié d'une rencontre *Murmure* de plus et à la formation continue.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir une stagiaire en psychologie de l'Université Bishop à sa dernière année au Baccalauréat. L'institution souhaite même reprendre l'expérience car ils ont vraiment apprécié l'apport pratique et théorique dont la stagiaire a pu bénéficier.

FORMATION ET RESSOURCEMENT

Il y a eu un rafraîchissement du contenu de la formation suicide qui est intégrée dans la formation de base, de même qu'une adaptation des formations subséquentes présentées en cours d'année. Le travail est à poursuivre et à finaliser en 2017-2018.

Le comité formation de base a entamé un processus de révision du guide des participants pour la formation de base à l'écoute active, le travail est à poursuivre en 2017-2018.

PLUS D'ACTIONS AU NIVEAU DE LA VISIBILITÉ DANS LES MÉDIAS

Nous avons eu une grande visibilité dans les médias cette année :

- Une entrevue sur l'expérience de bénévolat à Secours-Amitié Estrie a été présentée plusieurs fois sur MAtv (chaîne communautaire de Sherbrooke);
- Un article dans la Tribune est paru le 24 décembre concernant la solitude entourant la période des fêtes et la possibilité de téléphoner à Secours-Amitié Estrie;
- Plusieurs entrevues radiophoniques ont été réalisées suite à la publication d'un article sur l'écoute dans le cadre de la Semaine de prévention du suicide.

LA FORMATION SUR MESURE À L'ÉCOUTE ACTIVE OFFERTE AU GRAND PUBLIC

Cette année, pour la première fois, trois formations sur mesure à l'écoute active s'adressant au grand public ont été offertes. Les personnes qui ont suivi ces formations sont tellement satisfaites qu'elles en redemandent! C'est une belle lancée! Il est clair que ce service à la population estrienne contribue grandement à la promotion de nos valeurs. La population estrienne a soif de vivre des relations empreintes d'authenticité et nous sommes là pour l'accompagner.

LE SERVICE D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE ET HORAIRE D'ÉCOUTE

La ligne d'écoute est 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 2016-2017

Quarts	1	2	double	3	double	4	double	5	double	6
Nombre	253	0	0	330	36	336	36	326	36	345
Pourcentage	69%	0%	0%	90%	10%	92%	10%	89%	10%	95%

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

Quarts	1	2	double	3	double	4	double	5	double	6
2015-2016	45%	0%	1%	89%	2%	89%	3%	81%	3%	92%
2014-2015	63 %	13 %	1 %	84 %	2 %	90 %	4 %	81 %	6 %	90 %

Nombre d'heures annuelles comblées et son pourcentage

Année	Solo		Double	
2014-2015	5826 h	74 %	171.5 h	3 %
2015-2016	5259 h	67 %	96.5 h	2 %
2016-2017	6087,5	78%	342 h	6%
	7847.5 h = 100 % / solo		*5657.5=100 % / double*	

APPELS REÇUS

Après chaque appel, les écoutants bénévoles relèvent différentes données comptabilisées sur un logiciel Excel (date et durée de l'appel, principal sujet abordé, catégorie d'âge et autres). Notons 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 2016-2017. Vous pourrez vous référer aux tableaux et graphiques qui suivent afin d'approfondir ces observations.

ANALYSE GÉNÉRALE DU FONCTIONNEMENT ET DU SERVICE

- D'avril 2016 à mars 2017, nous avons reçu 9 718 appels. Le nombre d'appels a augmenté de plus de 18% 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 maintenu fermé, suite à la réflexion du comité Recrutement-rétention.

- Concernant le nombre d'appels pour les quarts d'écoute de nuit, il a significativement augmenté en 2016-2017 comparativement à l'an dernier. En effet, nous avons reçu 431 appels de plus qu'en 2015-2016, pour un total de 861 appels, ce qui nous rapproche des statistiques de 2014-2015, où le nombre d'appels était de 924.

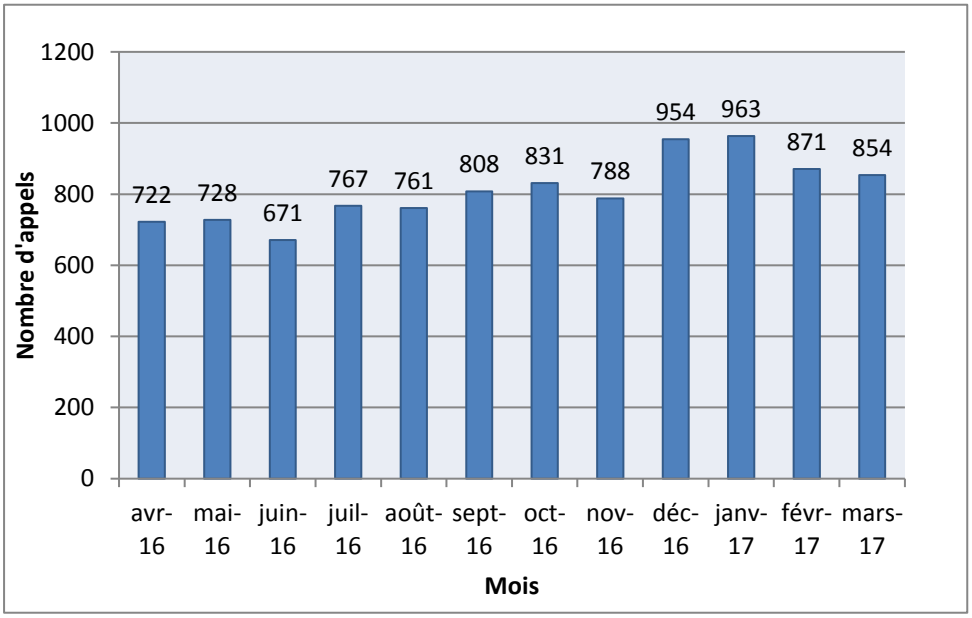
- Les personnes âgées de 46 à 59 ans demeurent toujours la catégorie principale des appelants avec plus de 62 % des appels. Nous notons d'ailleurs que depuis l'année 2014-2015, le pourcentage des appels provenant de toutes les catégories d'âge est resté sensiblement le même.

- La solitude demeure toujours le motif principal des appels que nous recevons avec 44% des appels reçus comparativement à 33 % l'an dernier. Ensuite, nous retrouvons les sujets touchant la santé mentale et les relations interpersonnelles. Ces deux derniers motifs d'appels représentent ensemble 23,4% des appels, comparativement à 31 % l'an dernier.

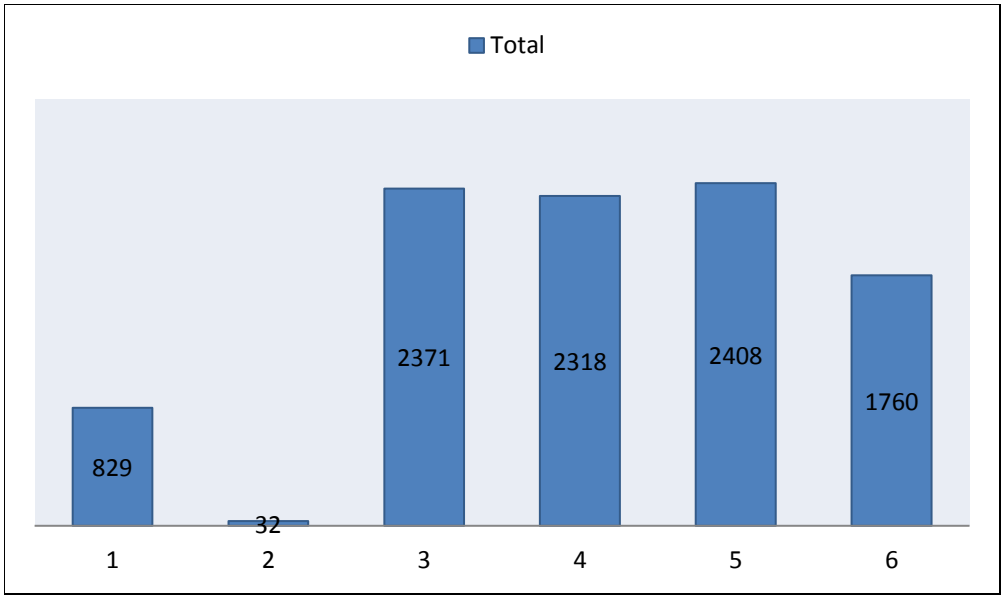
- Le nombre de demandes de références vers des ressources a presque doublé cette année comparativement à l'an dernier. Une réflexion sera réalisée en 2017-2018 pour tenter de connaître la ou les raisons de cette augmentation.

- Les appels concernant la problématique du suicide ont diminué cette année comparativement aux années précédentes.

Distribution des appels par mois

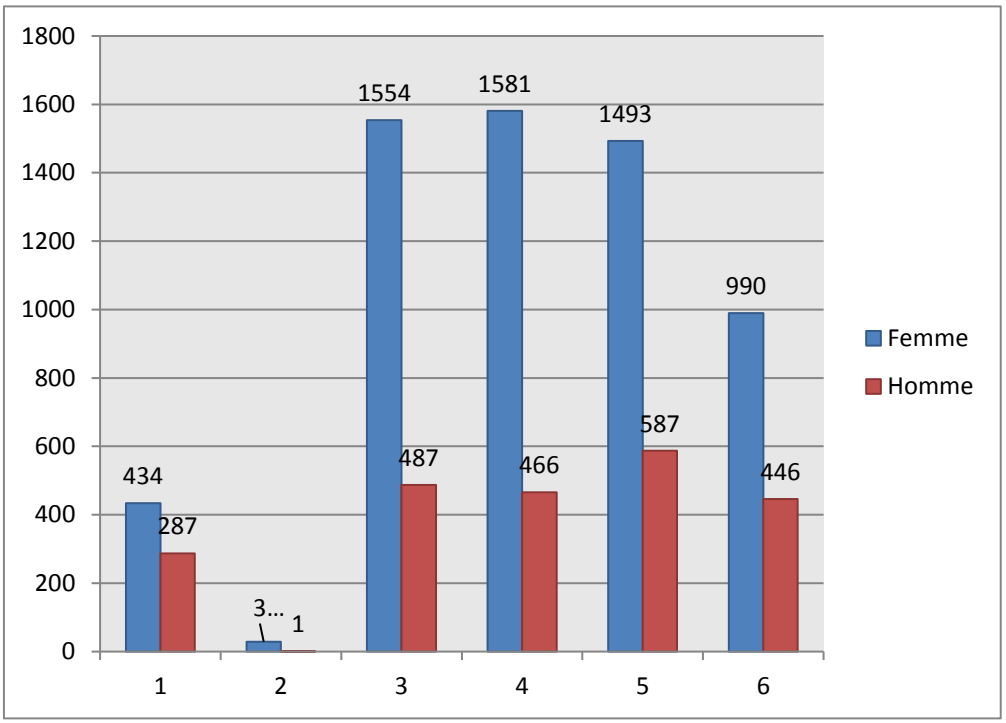


Nombre d'appels par quart d'écoute

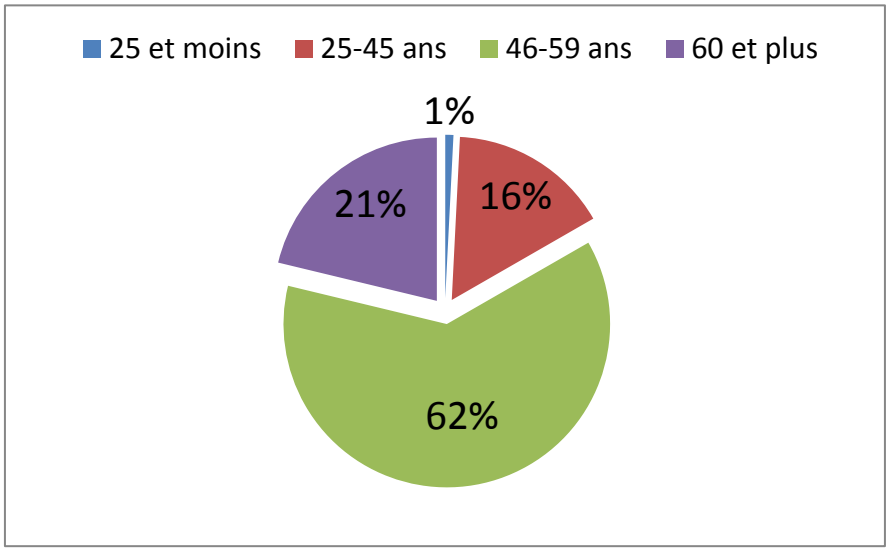


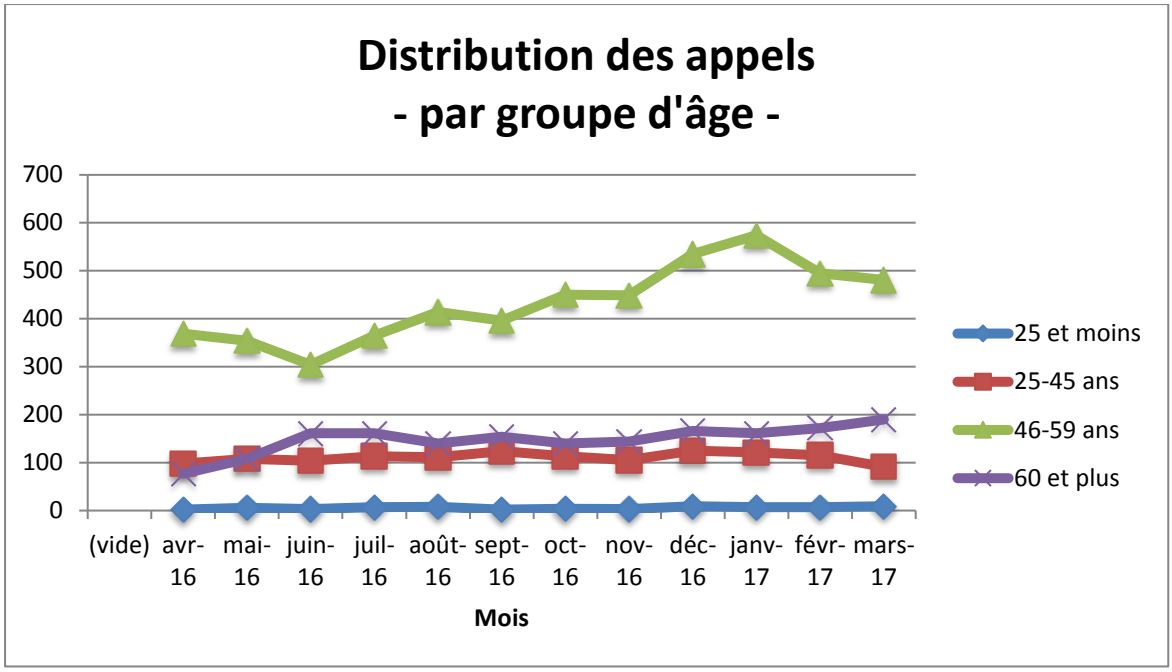
Écoute de nuit : Quarts 1 et 2 (23 h à 8 h)
Écoute de jour : Quarts 3 et 4 (8 h à 16 h)
Écoute de soir : Quarts 5 et 6 (16 h à 23 h)

Distribution des appels par sexe et par quart d'écoute



Distribution des appels - par groupe d'âge -





** Nous ne notons pas de changements significatifs concernant le groupe d'âge des appelants depuis les 3 dernières années.*

Comparatif des catégories d'appels
2014 à 2017

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Catégories	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**
01. Santé mentale / psychologique	961	10	1347	16	1533	18,9
02. Solitude	4318	44	2698	33	2844	35
03. Relation interpersonnelle	1302	13,40	1181	15	1388	17,1
04. Situation professionnelle, financière ou légale	445	4,60	394	5	343	4,2
05. Sexualité	106	1	92	1	80	1
06. Grossesse	3	0,03	2	,01	1	,01
07. Dépendance	125	1,30	69	,8	64	,8
08. Santé physique	607	6,20	449	6	279	3,4
09. Morale / religion	33	0,30	21	,2	24	,3
10.1 Idéations suicidaires	58	0,60	71	,9	36	,4
10.2 Intervention suicide	4	0,04	7	,09	4	,05
10.3 Tierce personne	10	0,10	5	,07	29	,4
11. Violence	63	0,65	32	,3	20	,2
12. Deuil	52	0,55	91	1	55	,7
13. Demande d'information	88	0,90	76	,9	91	1,1
14.1 Raccrochage, mutisme, faux numéro ou blague	1363	14	1521	19	1221	15
14.2 Comportement sexuel inadéquat à SAE	74	0,76	53	,6	43	,5
15. Remerciements/reconnaissance envers SAE	97	1	77	,9	66	,8
16. Plainte envers SAE	9	0,09	5	,07	3	,04
Total	**9718**		**8192**		**8124**	

Comparatif des informations supplémentaires
2014 à 2017

	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
Informations supplémentaires	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**
Suicide abordé durant l'appel, sans toutefois en être la raison principale	392	4	535	7	471	6
Référence donnée	758	7,8	254	4	276	3
Appelant - régulier	6493	67	5045	62	4989	61
Appelant - santé mentale	2943	30	3377	42	3810	47
Récurrence suicidaire	143	1,5	228	3	96	2

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

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 organismes 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 d'entreprendre les démarches avec les intervenants du 911. Cela permet de dépister la provenance de l'appel pour faire parvenir de l'aide, et ce, tout en conservant l'anonymat de l'appelant par rapport à l'écoutant.

RECRUTEMENT DES ÉCOUTANTS

RECRUTEMENT

Le processus de sélection des écoutants est rigoureux. Différentes étapes doivent être franchies par les personnes intéressées avant de pouvoir s'engager comme écoutant : 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.

Nous souhaitons que les personnes qui désirent s'engager à titre d'écoutants adhèrent aux principes et aux valeurs de Secours-Amitié Estrie, en plus de démontrer une certaine disposition à développer une écoute active et bienveillante. De cette façon, nous nous assurons que les personnes qui appellent sur la ligne d'écoute sont bien accueillies et écoutées. De plus, l'écoutant qui s'engage se sent bien et en accord avec la mission de SAE tout en étant prêt à assumer son rôle.

Cette année :

- 74 personnes ont communiqué avec l'organisme pour avoir des informations. De ces personnes, 63 ont réalisé une entrevue téléphonique ;
- 39 personnes ont assisté à une des 10 rencontres d'information, comparativement à 58 l'an dernier ;
- 44 personnes ont réalisé une entrevue, comparativement à 54 l'an dernier. (Il arrive que certaines personnes reçoivent l'information de la rencontre de groupe en individuel, avant leur entrevue, lorsque des places sont disponibles avant le début d'une formation de base et que les rencontres d'information sont passées) ;
- 26 personnes ont reçu la formation de base à l'écoute active, soit 5 groupes de formation ;
- 20 personnes ont intégré notre équipe d'écoutants suite à la formation de base.

Aussi :

- 19 personnes se sont désistées ou n'ont pas donné suite après une demande de renseignements ;
- 7 personnes se sont désistées après la rencontre d'information et 4 personnes se sont désistées après avoir été acceptées suite à l'entrevue ;
- 2 personnes ont été refusées suite à l'entrevue et 3 personnes ont été refusées lors de l'évaluation finale à la formation de base.

ÉCOUTANTS

Au 31 mars 2017, **47** écoutants composent l'équipe qui assure le service d'écoute, soit 6 de plus qu'à la même date l'an dernier.

Depuis le 1er avril 2016, 22 nouveaux écoutants ont intégré l'équipe et 16 écoutants ont cessé leur implication, soit 12 de moins que l'année dernière qui étaient au nombre de 28. Trois bénévoles ont aussi quitté SAE cette année. Toutefois, ils ne réalisaient plus d'écoute mais faisaient plutôt partie d'autres comités pour le recrutement ou l'organisation du service. Sur les 19 départs, **68 %** des écoutants avaient complété leur année d'engagement. De ce nombre, **15 %** avaient offert plus de deux ans et **39 %** plus de trois ans.

C'est la première fois depuis au moins 4 ans que le nombre de nouveaux écoutants est supérieur au nombre d'écoutants qui quittent l'organisme. C'est une situation que nous souhaitons voir se reproduire!

Nous tenons d'ailleurs à remercier tous les écoutants qui nous ont quitté cette année pour leur implication avec nous.

Nous concluons avec satisfaction et fierté que le ***sens de l'engagement***, *l'**assiduité*** ainsi que le ***sentiment d'appartenance*** des écoutants sont des atouts essentiels pour le fonctionnement professionnel et efficace du service d'écoute de Secours-Amitié Estrie. Mentionnons que nous sommes l'un des seuls organismes en Estrie qui offre ses services à la population uniquement avec des bénévoles !

Nous poursuivons régulièrement les démarches de promotion ainsi que les activités de représentation et de présentation de nos services. Ces moyens ont pour but d'informer la population du calendrier des rencontres et les personnes intéressées à joindre l'équipe d'écoutants.

COMITÉ RECRUTEMENT ET RÉTENTION

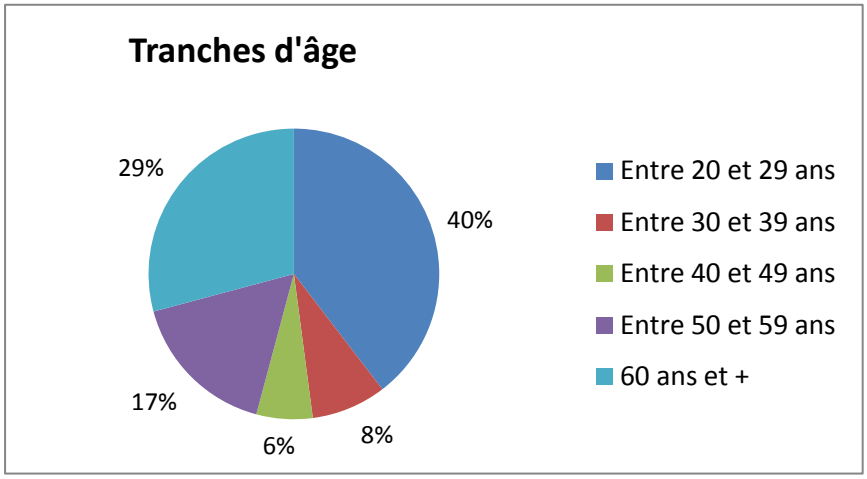
Cette année, afin d'améliorer l'accessibilité à la ligne d'écoute, un comité portant sur le recrutement et la rétention des bénévoles a été mis sur pied. Nous avons réuni des bénévoles de tous les secteurs de Secours-Amitié Estrie (écoutants, membres de la corporation et du CA) afin, d'une part, identifier nos besoins, et d'autre part, réfléchir à des moyens réalistes et durables qui visent à assurer une présence continue sur la ligne d'écoute. Les rencontres ont été riches en réflexions et ont permis de bâtir un plan d'action à partir duquel un calendrier d'activités sera élaboré. Quatre rencontres ont eu lieu en 2016-2017 et d'autres sont à venir en 2017-2018. Neuf bénévoles ont participé activement aux rencontres.

PORTRAIT DES ÉCOUTANTS

Année	Moyenne d'âge	Moyenne de mois d'implication	Femmes %	Hommes %
2014-2015	45 ans	50	71%	29 %
2015-2016	44 ans	44	72 %	28%
2016-2017	48 ans	36	69%	31%

* La moyenne de mois d'implication a peut-être diminué mais elle demeure bien au-delà des 12 mois d'engagement demandé au début du bénévolat du nouvel écoutant.

Proportion des groupes d'âges des écoutants pour l'année 2016-2017



Nous pouvons constater une hausse des bénévoles à l'écoute âgés de 50 à 59 ans comparativement à l'an dernier, qui est passé de 11 % à 17%

Sondage aux écoutants

Un sondage a été réalisé auprès des écoutants à l'automne 2016 sur le portrait de leur expérience bénévole. Nous avons reçu 27 réponses sur 44 questionnaires envoyés, pour un taux de réponse de 61%. Le sondage portait sur :

- Le recrutement
- Les premiers contacts avec l'organisme
- L'implication bénévole
- L'encadrement des bénévoles
- L'utilisation du soutien offert aux bénévoles

- La formation des bénévoles
- L'appréciation générale de l'expérience bénévole
- La reconnaissance de la contribution des bénévoles à la mission de Secours-Amitié Estrie

L'équipe a tenu compte des résultats pour maintenir les éléments positifs et mettre en place des actions visant à améliorer d'autres points. Dans l'ensemble, les résultats démontrent que les écoutants sont assez satisfaits de leur expérience comme bénévoles. Voici quelques résultats :

- 96.3 % des écoutants sont d'accord pour dire que l'arrivée des nouveaux bénévoles se fait de manière accueillante, courtoise et chaleureuse ;
- 96.3 % sont satisfaits du nombre d'heures d'écoute réalisées par semaine ;
- 66,6% des écoutants connaissent les comités de travail au sein de l'organisme et 74% sont satisfaits des actions entreprises ;
- 88,9% des écoutants considèrent que les employées sont compétentes et possèdent les capacités et les qualités requises pour accompagner les bénévoles ;
- Les écoutants sont également à l'aise de collaborer, d'être supervisés et d'exprimer leur vécu ou questionnement avec elles ;
- En majorité, les écoutants sont très satisfaits des activités de soutien offertes par l'organisme (*Murmure*, formations continues, formations suicide, soutien d'intervenant, etc.) ;
- La majorité des écoutants sentent qu'ils font partie de l'équipe à part entière. Ils considèrent qu'ils ont une voix au sein de l'organisme et que les membres de l'équipe sont ouverts à recevoir leurs idées ;
- L'ensemble des écoutants se disent motivés et stimulés dans leur implication ;
- 95.8 % des écoutants se disent fiers de l'écoute qu'ils offrent ;
- 96.1 % des écoutants disent se sentir utiles.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

LE SOUTIEN AUX ÉCOUTANTS

COMITÉ FORMATION DE BASE

En 2016-2017, le comité fut constitué de 5 formateurs (2 intervenantes et 3 bénévoles) qui se sont partagés l'animation des **5 formations de base à l'écoute active,** soit une de plus que l'an dernier. Deux rencontres ont eu lieu concernant le comité formation de base. Il est prévu à l'été 2017 d'actualiser le guide des participants. Éventuellement, il serait intéressant de réfléchir à la possibilité de créer un guide conçu spécialement pour les animateurs.

FORMATION DE BASE

Dates	Participants				
	Formateurs	Inscriptions	Désistements	Formations complétées	Intégrations
Avril 2016 Régulière - soir	Mylène et bénévole	8	0	8	8
Juin 2016 Intensive - jour	Marie-Lou et bénévole	4	1	3	1
Sept-oct. 2016 Régulière - jour	Marie-Lou et bénévole	5	2	3	3
Oct.- nov. 2016 Régulière - soir	Mylène et bénévole	6	1	5	5
Fév. – Mars 2017 Régulière - soir	Mylène et bénévole	7	1	6	5

COMITÉ ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT

Le comité accueil et accompagnement est composé de dix écoutants d'expérience ayant reçu une formation spécifique à l'accompagnement. Cette année, les membres du comité ont offert 329,5 heures en accompagnement individualisé pour les nouveaux écoutants. En 2016-2017, sept nouveaux accompagnateurs ont été formés et ont intégré le **comité accueil et accompagnement.**

Une formation de groupe a été créée pour les nouveaux accompagnateurs, en plus d'un coaching individuel pour compléter leur formation. Ainsi, sept nouveaux accompagnateurs ont été formés. Une rencontre annuelle a eu lieu où neuf personnes étaient présentes. Cette rencontre permettait aux accompagnateurs d'échanger sur leurs expériences et de revoir certains aspects de leur rôle et du rôle de la responsable du comité, dont leurs besoins spécifiques, 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 avec 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, **quatre post-formations** ont réuni les écoutants qui ont fait leur entrée en 2016-2017.

ENCADREMENT

Durant son expérience de bénévolat, l'écoutant pourra compter quotidiennement sur le support des intervenantes. Elles sont disponibles en tout temps pour écouter le vécu et les émotions des écoutants, que ce soit avant, pendant ou après une période d'écoute. Nous sommes convaincues que les bénévoles doivent se sentir écoutés pour pouvoir être à l'écoute des appelants.

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. Rappelons que les écoutants s'engagent au début de leur bénévolat à recevoir 4 heures de coaching par année (en plus de leur coaching d'intégration à l'écoute), ou à participer à au moins deux des activités de perfectionnement (mentionnées plus haut).

Un responsable peut être rejoint en tout temps à l'aide du cellulaire de SAE, si les intervenantes ne sont pas au bureau (soir, nuit et fin de semaine). Les principales raisons d'utiliser le cellulaire sont de recevoir du soutien après un appel difficile, de faire un changement à l'horaire et de régler un problème technique.

Le cellulaire a été utilisé régulièrement au cours de l'année soit, 17 fois pour un soutien individuel, 4 fois pour des problèmes techniques et 57 fois pour des modifications à l'horaire.

Secours-Amitié Estrie permet aussi aux 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 ayant 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 développement d'une compétence mieux adaptée à ce type d'appel.

Au cours de l'année 2016-2017, certains documents liés aux formations suicide ont été révisés et mis à jour. Cette année, **8** formations ayant pour thème 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) Ancienne version	2	11	Mylène, Marie-Lou, bénévoles
Formation sur le suicide (intégrée dans la formation de base sur l'écoute active) Version révisée	3	15	Mylène
Mise à jour : Formation suicide	1	7	Mylène
Dynamique de récurrence suicidaire	1	6	Mylène
La vulnérabilité au suicide	1	4	Mylène

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 ».

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 trois écoutants et d'un membre du personnel est actif à SAE. 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 maintenir la qualité de celle-ci. Une rencontre de suivi a eu lieu en août 2016. L'étudiante au projet d'Emplois été Canada avait le mandat de faire une recherche de conférenciers selon les thèmes proposés l'an dernier.

Cette année, **6 formations continues** ont été dispensées aux écoutants, soit une de plus que l'an dernier.

Dates et thèmes	Type de savoir principalement visé			Participants	Personne(s) ressource(s)
	Savoir	Savoir-faire	Savoir-être		
12 mai 2016 « Santé mentale et accompagnement »	x		x	14	Sylvain Dubé, Directeur, Rivage du Val-St-François
22 septembre 2016 « Être bienveillant avec moi-même pour mieux écouter l'autre »			x	10	Mylène V.
1er novembre 2016 « Écoutant et maladie mentale, mieux comprendre pour mieux écouter »	x	x		4	Valérie Vaillancourt, formatrice APPAMM Estrie
18 janvier 2017 « Écouter les personnes qui appellent régulièrement et reconnaître les appels à caractères sexuels »	x	x	x	17	Mylène et écoutant
21 février 2017 « Écouter la souffrance de l'autre tout en accroissant son bien-être, réaliste ou illusoire ? »			x	7	Karine Morin, Psychologue
21 mars 2017 « Quand l'écoute est une occasion de m'entendre »		x	x	8	Daniel Bégin, conférencier et formateur

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 solutions face aux difficultés récurrentes ;
- Outiller les écoutants pour mieux exercer leur rôle.

La formule de *Murmure* vise principalement à permettre aux écoutants d'avoir un espace pour partager leur vécu et être accompagnés dans leur expérience de bénévolat. Ces moments entre écoutants leur permettent d'exprimer leurs questionnements, leurs difficultés, leurs réflexions, mais également de partager leurs « bons coups », leurs découvertes et les apprentissages réalisés. Cette année, 6 **rencontres *Murmure*** ont été offertes aux écoutants bénévoles.

Dates	Participants	Animatrice (s)
27 avril 2016	8	Marie-Lou et Mylène
7 juin 2016	3	Mylène
24 août 2016	11	Marie-Lou
19 octobre 2016	5	Marie-Lou
14 décembre 2016	9	Marie-Lou
26 janvier 2017	3	Mylène

ACTIVITÉS 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 employées 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
14 avril 2016	Fête des bénévoles	32
13 juin 2016	Un air d'été à SAE/ AGA	31
8 septembre2016	5@7 La rentrée	22
3 décembre 2016	Brunch de de Noël	25

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.

EN CONCLUSION

La plus importante ressource de Secours-Amitié Estrie réside, sans aucun doute, dans ses 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 comités. De plus, afin de s'enrichir personnellement et dans le but d'offrir un service de qualité, ils ajoutent à leur expérience d'écoute un nombre impressionnant d'heures de perfectionnement.

LE BÉNÉVOLAT AU SERVICE D'ÉCOUTE, C'EST :

- 6 429,5 heures d'écoute ;
- 536,5 heures de perfectionnement (formations continues, *Murmure*, perfectionnement suicide, accueil-intégration) ;
- 329,5 heures d'accompagnement ;
- 167 heures de participations aux différents comités ;
- 257,5 heures d'animation de la formation de base ;
- 66 heures concernant les entrevues pour les nouveaux bénévoles (44 entrevues, parfois deux bénévoles par rencontre d'une heure trente chacune) ;

Pour un grand total de 7 786 heures !

Un grand merci à tous et à toutes!

LE SERVICE DE FORMATION SUR MESURE À L'ÉCOUTE ACTIVE

Cette année, les membres du comité formation sur mesure à l'écoute active ont le bonheur de vous partager plusieurs réussites. La première consiste à la tenue de trois formations de 9 heures adressées au grand public.

L'équipe de la formation sur mesure est composée de six animateurs : Louisette Racine, Linda Boisvert, Denise Préfontaine, Anne-Marie Langlois, Maxime Lessard et Nicole Poulin.

Tableau des formations sur mesure 1

Date	Nombre d'heures	Organisme	Nom des formateurs	Nombre de participants
9-16-30 mai 2016	9	Grand public Sherbrooke	Nicole Poulin Maxime Lessard	10
26 mai 2016	3	ARCHE de l'Estrie	Maxime Lessard	10
26 septembre 2016	3	Centre La Cordée, ressource alternative en santé mentale	Maxime Lessard	28
9-16-23 novembre 2016	9	Grand public Sherbrooke	Nicole Poulin et Anne-Marie Langlois	11
5 décembre 2016	6	CEP de l'Estrie	Denise Préfontaine	17
29 mars 5 et 12 avril 2016 (soir)	9	Grand public Sherbrooke	Louisette Racine et Linda Boisvert	10

En 2016-2017, 86 participants ont reçu une formule ou l'autre de la formation sur mesure, comparativement à 82 personnes en 2015-2016. Globalement, ce sont 39 heures de formation qui furent présentées comparativement à 33 heures l'an dernier. Enfin, trois formations grand public ont eu lieu cette année, comparativement à aucune l'an dernier. Les formateurs ont aussi investi **151,5** heures de bénévolat pour la préparation des formations et pour les réunions du comité.

Les fiches d'évaluation complétées par les participants à toutes les formations sont unanimes quant à leur satisfaction. Le seul bémol qui revient à l'occasion est en lien avec la durée des formations. Que ce soit en mode conférence de deux ou trois heures, en mode formation de six heures ou neuf heures, un commentaire revient souvent à savoir qu'ils auraient aimé en avoir plus.

L'équipe a tenu deux rencontres, l'une au mois d'août et l'autre en janvier. Ces rencontres permettent des échanges intéressants, des mises au point et la planification de formations futures.

Les documents servant aux différentes formations sont régulièrement mis à jour en tenant compte des expériences et des commentaires des participants et des animateurs. De plus, une nouvelle offre de services qui est un format atelier-conférence d'environ 2 heures a été conçue et sera offerte dans le cadre des activités de l'Université du 3e âge en avril 2017. Ce contenu a été travaillé pour les groupes qui souhaitent être introduits à l'écoute active. Il s'agit d'une toute nouvelle offre. La formation a aussi été traduite en anglais par Maxime Lessard, François Therrien et les services du CIUSS. Nous serons donc en mesure d'offrir le contenu de la formation à la clientèle anglophone. L'équipe d'animateurs n'a maintenant qu'un souhait : avoir un carnet de commandes bien rempli!

ADDENDA

Une erreur s'étant glissée dans le rapport annuel 2015-2016, le présent addenda vise à la corriger.

À la page 36 du rapport, on lit que 222 heures de bénévolat ont été consacrées à la formation sur mesure. **En fait, trois personnes ont travaillé un minimum de 500 heures, de février 2015 à mars 2016 pour rédiger tous les contenus et les documents qui servent à la diffusion de cette formation**. Y ont travaillé Nicole Poulin pour la rédaction, la mise en page et le montage des documents ainsi que Louisette Racine et Denise Préfontaine pour la relecture et la révision. Cette collaboration inestimable a permis de créer tous les documents qui servent maintenant à l'équipe des animateurs de la formation sur mesure.

AUTRE BÉNÉVOLAT

Une écoutante a mis **13** heures de bénévolat pour l'achat de tissus, la confection et l'installation des rideaux de la salle à dîner, de la cuisine, de l'escalier du sous-sol et de la salle d'écoute du rez-de-chaussée. Son conjoint a mis **3** heures de bénévolat pour l'installation de ces rideaux. Le projet de développement d'une nouvelle offre de services pour l'établissement de détention de Sherbrooke a nécessité **16,5** heures de bénévolat et la réalisation de certaines tâches administratives a nécessité **6** heures.

Activités, services et comités confondus, le bénévolat à Secours-Amitié Estrie, c'est **9 461** heures de bénévolat !!!

Un énorme merci à vous tous et toutes sans qui l'organisme ne pourrait exister !

PROMOTION ET VISIBILITÉ

La promotion et la visibilité revêt une grande importance pour le conseil d'administration et l'équipe de travail de Secours-Amitié Estrie. Cette année plusieurs actions ont été effectuées pour annoncer nos besoins en recrutement de ressources bénévoles à l'écoute, pour diffuser nos services, que ce soit la ligne d'écoute ou nos formations sur mesure, et pour augmenter la vente de nos billets de la Loterie-voyages. Nous sommes fiers de l'espace public que nous avons pris dans le paysage estrien.

Voici un résumé de quelques-unes de nos actions :

PLACEMENTS PUBLICITAIRES

Plusieurs placements publicitaires dans le **journal La Tribune** ont été effectués pour annoncer les dates des rencontres d'information adressées aux personnes intéressées à devenir écoutants, et ce, à des moments stratégiques : avril, août, septembre et novembre 2016, ainsi que janvier et mars 2017.

L'activité d'autofinancement de SAE revient chaque mois dans le **journal La Tribune**. Après chaque tirage, un bandeau apparaît à deux reprises durant la semaine et annonce les gagnants des prix.

Ces placements publicitaires sont efficaces puisqu'à chaque parution de nos formations sur mesure à l'écoute active, nous avons reçu plusieurs inscriptions, ce qui nous a permis d'offrir trois formations cette année.

Tout au long de l'année, les efforts ont été maintenus pour saisir toutes les opportunités de diffusion qui sont gratuites. Nos annonces ont donc été diffusées dans les **carnets communautaires des journaux locaux de Magog, Coaticook et Windsor**, sur les **babillards électroniques de la Ville de Sherbrooke** et sur différents sites web de partenaires (CDC, CAB et ROC, enseignants retraités de l'Université de Sherbrooke, retraités flyés, calendrier en ligne de la Ville de Sherbrooke). Merci à tous ces partenaires !

PLACEMENTS PUBLICITAIRES DANS LES AUTOBUS DE LA VILLE

SAE se promène partout dans la Ville de Sherbrooke grâce à ses affiches qui annoncent la ligne d'écoute et la possibilité de devenir bénévole pour le service d'écoute. Force est de constater que cela fonctionne puisque les personnes qui appellent pour avoir de l'information sur le bénévolat disent avoir déjà vu les annonces dans les **autobus**.

DES ARTICLES ET DES ENTREVUES RADIOPHONIQUES PORTANT SUR LE SERVICE D'ÉCOUTE ET SUR LES BIENFAITS DE L'ÉCOUTE À TITRE PRÉVENTIF

Vous constaterez dans nos statistiques que le moment de l'année où nous recevons le plus d'appels est entre le mois de décembre et janvier. Il était important de faire savoir à nos partenaires et aux personnes qui pourraient avoir besoin de notre service d'écoute pendant cette période, que nous sommes toujours présents pour eux. **Un article** sur notre organisme et nos services a paru le 24 décembre 2016, moment stratégique pour faire parler de notre mission.

Dans le cadre de la semaine de prévention du suicide, un **article** sur l'importance de l'écoute en tant que moyen de prévention a été envoyé à tous les médias, ce qui nous a permis de prendre le micro à l'émission de Réjean Blais. D'ailleurs, plusieurs **entrevues radiophoniques** ont été réalisées sur les radios locales de Mégantic et Coaticook.

VITRINE À LA TÉLÉVISION COMMUNAUTAIRE

Grâce à un partenariat avec le **Centre d'action bénévole de Sherbrooke** et le poste de **télévision communautaire MAtv,** SAE a eu une vitrine intéressante pour parler de ses besoins en ressources bénévoles à l'écoute. Plusieurs diffusions en septembre et octobre ont eu lieu. Un merci à Andrée Gagnon, membre de la corporation et ancienne écoutante qui a témoigné de son expérience de bénévole avec émotion.

NOUVEAU PLAN DE COMMUNICATION - NOUVEAU PARTENARIAT

Afin de bonifier l'impact de nos actions promotionnelles, SAE s'est doté d'un plan de communication gracieusement réalisé par Madame Catherine Melillo de la firme IDEA communications. Parmi les stratégies proposées, nous avons commencé par la réalisation d'une plate-forme Word et d'une plate-forme PowerPoint servant à la mise en page et à la présentation de nos différents contenus de formation sur mesure à l'écoute active.

Par la suite, nous avons entamé la révision de certains de nos outils promotionnels. Nous sommes présentement à finaliser une première version d'une série de trois feuillets qui s'adresseront :

1. Aux personnes intéressées à devenir bénévoles à l'écoute ;
2. Aux personnes qui pourraient avoir besoin du service d'écoute téléphonique ;
3. Aux organismes, entreprises, équipes de travail et particuliers qui aimeraient développer les techniques d'écoute active par le biais d'une formation sur mesure.

Ici, nous remercions Monsieur Vincent Vallières et Monsieur Richard Séguin qui ont accepté de prêter leurs paroles de chansons pour la création du nouveau visuel de nos feuillets et de nos affiches.

DIFFUSION DU MATÉRIEL PROMOTIONNEL

Cette année, plus de **2 725** contacts (organismes communautaires, entreprises privées, particuliers, établissements de la santé et partenaires) ont reçu une offre de présentation de nos services, les plans de formation sur mesure et/ou du matériel promotionnel (affiches, dépliants, cartes magnétiques, téléphones rouges, épinglettes, cartes d'affaires et annonces de la Loterie-voyages) par la poste, par courriel ou par contact direct.

L'ÉQUIPE À LA RENCONTRE DES PARTENAIRES

Ont été rencontrés :

L'équipe de travail et membres du conseil d'administration de l'organisme « Famille Plus », les personnes incarcérées et les représentants du centre de détention de Sherbrooke, les membres de l'équipe de l'accueil psychosocial du CLSC Camirand, les participants et intervenants des HLM Place Vimont, le directeur du centre d'expertise en santé mentale RBC de l'Université de Sherbrooke, les participants et les intervenants de l'organisme l'Éveil de Cowansville, les résidents de la résidence VÜ, le député Pierre-Luc Dussault, les résidents de la région de la MRC des Sources par la tenue d'un kiosque d'information, les participants des portes-ouvertes de la Coopérative funéraire de l'Estrie par la tenue d'une table d'information, les résidents de la MRC du Granit par la tenue d'un kiosque d'information, les résidents de la MRC Memphrémagog par la tenue d'un kiosque d'information, les représentants du centre d'écoute de Drummondville, la représentante de la Ville de Sherbrooke du Service des sports, de la culture et de la vie communautaire, Isabelle Côté et les représentantes de la fondation J.Armand Bombardier.

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 répondant 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.

PARTENARIAT

Secours-Amitié Estrie est membre de différents organismes :

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

Continuellement, nous entretenons des liens avec les réseaux communautaires, publics et privés des secteurs de la santé et des services sociaux.

Nous assurons notre participation à diverses tables de concertation et associations. Voici un résumé de notre implication cette année :

L'ASSOCIATION DES CENTRES D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE DU QUÉBEC (ACETDQ)

L'ACETDQ compte 23 membres et travaille depuis quelques années à la mise en place de plusieurs projets dont un projet de réseautage. Ce projet offre aux appelants des centres participants (5) une plus grande accessibilité à une ligne d'écoute grâce à un système de gestion des appels. Ce système d'exploitation transfère les appels d'un centre d'écoute fermé à un centre d'écoute ouvert.

Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec

Cette année, Secours-Amitié Estrie a délégué deux membres du personnel à une rencontre de l'Association et a reçu à ses locaux l'un de ses représentants pour la présentation du projet réseautage.

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

Né en 1997, le RRCSME est un regroupement qui se composait jusqu'à tout dernièrement des onze directions générales des organismes communautaires membres œuvrant en prévention de la santé mentale en Estrie. Suite à la réorganisation des services du réseau de la santé et des services sociaux, onze directions d'organismes des MRC Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska se sont joints aux rencontres. Nous pouvons maintenant confirmer qu'après l'assemblée générale du regroupement qui aura lieu en mai prochain, nous serons 22 membres autour de la table.

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 femmes, aux familles et aux proches, 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 ce faire, la direction de SAE s'implique depuis deux ans dans un comité travaillant à mettre en place des activités promotionnelles visant la prévention de la santé mentale. Cette année, entre le 25 avril et le 8 mai 2016, des capsules radiophoniques sur les sept astuces pour prendre soin de sa santé mentale ont été diffusées sur les radios NRJ 106 et ROUGE FM.

De plus, la direction a participé à :

◊ 4 rencontres régulières du conseil d'administration ;
◊ 1 assemblée générale annuelle ;
◊ 2 journées de vie associative, échanges et formations.

Pour de plus amples renseignements (*www.santementaleestrie.org*).

IMPLICATION DE SAE AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CDC

La Corporation de développement communautaire (CDC) de Sherbrooke a pour mission de regrouper les organismes communautaires et d'économie sociale œuvrant dans différents secteurs d'activité en vue d'assurer la participation active du mouvement communautaire au développement social et économique du milieu sherbrookois. La direction a participé à quatre rencontres du conseil d'administration et à un CA spécial.

LES TABLES DE CONCERTATION

Nous sommes membre des tables de concertation chapeautées par les CSSS de chacune des sept 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 (1)

AUTRES PARTENARIATS

Établissement de détention de Sherbrooke

Les présentations de nos services aux personnes incarcérées à l'établissement de détention de Sherbrooke ont été mises en suspens pour le moment. Nous avons travaillé une nouvelle offre de services pouvant mieux répondre à leurs besoins. Au courant de l'année qui vient, nous devrions être en mesure de poursuivre un tout nouveau partenariat avec cet établissement.

Participation à un projet appelé « Robin des pubs »

Il s'agit d'un projet innovateur dans lequel des étudiants du secondaire provenant du Séminaire de Sherbrooke ont eu comme défi dans leur cours de français de réaliser une publicité écrite, radiophonique et vidéo. Des rencontres ont eu lieu entre la direction et les étudiants pour qu'ils puissent bien comprendre la mission de l'organisme, et par le fait même, être en mesure de procéder à la création des publicités. Malgré que nous ne puissions utiliser les publicités pour les diffuser plus largement, l'expérience s'est avérée intéressante puisqu'elle a permis à des étudiants de connaître des ressources et des organismes pouvant venir en aide aux personnes en situation de vulnérabilité.

PARTENAIRES FINANCIERS

Notre organisme reçoit, depuis plusieurs années, un soutien financier provenant du CIUSS-IUGS CHUS de l'Estrie pour réaliser sa mission globale. Cette subvention accordée dans le cadre du programme de soutien aux organismes communautaires est notre principale source de financement.

Depuis bientôt 35 ans, SAE tient une activité d'autofinancement appelée Loterie-voyages. En ce qui concerne sa réussite, elle 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. Par ailleurs, nous profitons de l'occasion pour souligner le gigantesque travail de Monsieur Jean Gauthier qui a conçu et mis en application avec beaucoup de persévérance et de détermination, une base de données adaptée à la gestion de notre activité d'autofinancement. Entre autres, ce programme a permis l'envoi automatisé de lettres aux gagnants, le bandeau pour La Tribune, ainsi que l'envoi aux acheteurs de billets pour annoncer les gagnants des tirages. La création et la bonification de la base de données ACCES a exigé plus de **411,75** heures de bénévolat !

Merci à Madame Louise Bourgault, Directrice de la Chambre de commerce de Sherbrooke, qui a accepté de faire parvenir une publicité de notre Loterie à tous ses membres. Enfin, merci à Monsieur Pierre Couture du Club Voyages Orford, Monsieur Richard Duquette de la Pâtisserie Duquette, Madame Pierrette Gauthier, membre de la corporation et vendeuse de billets et Madame Rita Baillargeon ainsi que Monsieur Jean Gauthier qui ont participé à une rencontre qui avait comme objectif principal de réfléchir à de nouvelles idées pour la prochaine édition de notre activité d'autofinancement. Merci à notre équipe de 22 vendeurs pour leur contribution dans la vente des billets.

<u>Secours-Amitié Estrie tient à remercier tous les commanditaires de cette 34e édition :</u>

- ◊ Club Voyages Orford
- ◊ Andrius Valevicius, massothérapie
- ◊ Euphorik Centre de beauté
- ◊ Resto-Brasserie Le Dauphin
- ◊ Pâtisserie Duquette
- ◊ Spa Algua Sulis

Andrius Valevicius
Massothérapie
détente - stress - douleurs
15, rue Kennedy nord, Sherbrooke, Québec J1E 2E5
andrius.valevicius@hotmail.com
819-212-6058

Beaucoup de temps est investi dans la recherche d'appuis financiers. Cette année, nous remercions le comité des gouverneurs de la Fondation J.Armand Bombardier qui nous a accordé un don de 10 000$.

Merci aux donateurs suivants : la Députée Karine Vallières, le Député Pierre Reid, le comité des dons des communautés religieuses, le Comptoir familial de Sherbrooke, Les Chevaliers de Colomb, le Ministre Luc Fortin et la Fondation Laure-Gaudreault.

Chaque année, nous pouvons compter sur l'appui de la Ville de Sherbrooke à titre d'organisme admis et sur un montant accordé par Services Canada dans le cadre des projets d'emploi d'été pour étudiants.

Merci également à tous nos donateurs anonymes. Sans vous, nous ne pourrions prendre soin de tous nos bénévoles afin qu'ils puissent accompagner les personnes qui appellent, et ce, dans un environnement chaleureux rempli de petites douceurs.

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

Ville de Sherbrooke

FONDATION J. ARMAND BOMBARDIER

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.

CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ

Sans les gratuités offertes par différents partenaires, SAE connaîtrait des difficultés à répondre à certains besoins jugés essentiels :

Photocopies gratuites par le Centre communautaire juridique de l'Estrie ;

Prêts de locaux gratuits de la Ville de Sherbrooke.

Concernant les gratuités offertes aux activités sociales, plusieurs sollicitations de commandites ont été réalisées par la direction et l'équipe de travail, soit :

Deux billets pour le spectacle de David Goudreault, La Tribune ;

5 forfaits dégustations pour deux personnes, Cep d'Argent ;

12 passes familiales pour Lac des nations, CDC de Sherbrooke ;

Une paire de billets pour Rachid Taha, La Tribune ;

Une paire de billets pour le festival Orford en musique, La Tribune ;

4 laissez-passer familiaux pour le Zoo de Granby, La Tribune ;

Une paire de billets pour Klô Pelgag, La Tribune ;

Deux paires de billets pour le spectacle bénéfice de Centraide, La Tribune ;

Un don en bijou de Marie-Lou Poulin, Créations Louma ;

Un chèque cadeau de 20$, la Mèche Verte ;

Un chèque cadeau, La boutique au Grenier Jeans ;

Un certificat-cadeau d'un massage et une boîte à lunch d'alimentation vivante, Alicia Alimentation biogénique.

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2017-2018

Les priorités pour 2017-2018 vont dans la continuité du Plan stratégique quinquennal adopté en 2014. Elles se subdivisent en trois grands volets :

1. Le service d'écoute et les bénévoles ;
2. La promotion et la visibilité ;
3. Le financement.

Volet 1 : Le service d'écoute et les bénévoles

- Intensifier les activités de recrutement à partir des moyens identifiés par les membres du comité, par le biais de recrutement et de rétention des écoutants afin de rejoindre un nouveau bassin de personnes qui pourraient être intéressées par ce type de bénévolat.
- Mettre sur pied et coordonner un comité « éthique de l'écoute ».

Volet 2 : La promotion et la visibilité

- Informer les personnes en détresse de l'existence de notre service qui est là pour les écouter, en toute confidentialité, dans l'anonymat, avec respect et empathie.
- Avoir une meilleure visibilité et une plus grande notoriété pour faciliter le recrutement de nouveaux bénévoles et la sollicitation de partenaires financiers et de donateurs.

Volet 3 : Le financement

- Organiser une activité où plusieurs partenaires s'engageront pour la cause de façon particulière dans le cadre du 45ème anniversaire de SAE.
- Maintenir et consolider l'activité principale d'autofinancement (Loterie-voyages).
- Analyser la possibilité de développer une nouvelle activité de collecte de fonds.
- Continuer les demandes auprès de fondations et en identifier de nouvelles.
- Maintenir les demandes de subventions à divers programmes gouvernementaux et en identifier de nouvelles.

ANNEXE I
TÉMOIGNAGE DE DEUX ÉCOUTANTS

Extraits de témoignages :

« À SAE, j'ai eu droit à un chaleureux accueil. J'y ai reçu une formation adéquate et professionnelle. J'ai été accompagné avec bienveillance pour débuter mon bénévolat. J'y reçois un support inconditionnel de la part des responsables des bénévoles. Je bénéficie de rencontres de partage de groupe ainsi que de formations périodiques, ce qui m'aide à améliorer constamment mon approche avec les appelants. »

« Secours Amitié Estrie m'aide à me dépasser moi-même par son souci constant de donner le meilleur service possible à nos appelants. Les bénévoles ne sont pas en reste, car nous bénéficions du support et de la gratitude de tout le personnel. »

« Secours-Amitié Estrie est un organisme des plus dynamiques qui a le souci de s'améliorer et de se renouveler constamment. C'est une gestion moderne et démocratique qui intègre la participation de tous les employés et les bénévoles. »

« Pour un bénévole comme moi, l'expérience Secours-Amitié Estrie, c'est d'être accueilli dans un milieu chaleureux où l'être humain est considéré avec énormément de respect, ce qui me permet de m'épanouir constamment. »

« Au moment de la retraite, j'ai soigneusement analysé toutes les possibilités qu'offrait le milieu sherbrookois en termes de bénévolat, et elles sont très nombreuses. Après une sérieuse réflexion, mon choix s'est arrêté sur Secours-Amitié Estrie. Les raisons sont les suivantes : d'abord, la mission de l'organisme rejoignait mes valeurs. Aussi, j'apprécie l'importance accordée par l'organisme à la sélection des bénévoles, car le processus est très rigoureux. Puis, l'importance accordée à la formation des bénévoles m'a permis de me sentir bien outillée pour exercer mon rôle d'écoutante. À la fin de ce processus, j'ai réalisé que mes compétences personnelles et professionnelles seraient mises à profit, ce qui était très stimulant. L'organisme accorde une priorité à la formation continue, avec des thèmes correspondant aux besoins exprimés par les bénévoles. Ces formations, ajoutées aux rencontres régulières d'échange entre les écoutants, me permettent d'enrichir mes connaissances, me font sentir plus compétente pour exercer mon rôle et favorisent les contacts avec les autres bénévoles. Finalement, le modèle de gouvernance de SAE qui accorde une grande place aux bénévoles, notamment au sein de plusieurs comités, démocratise et rend l'organisme transparent. »

« À Secours-Amitié, le bénévole offre son temps et ses compétences en échange d'un cadre propice à l'épanouissement personnel. Mon engagement, comme celui de plusieurs, est étroitement lié au plaisir de l'accomplissement de soi. »

ANNEXE II

TEXTE DANS LE CADRE DE LA SEMAINE DE LA PRÉVENTION DU SUICIDE

L'écoute au service de la prévention du suicide

La semaine de la prévention du suicide ayant lieu du 29 janvier au samedi 4 février 2017, c'est un bon moment pour se demander comment l'on peut participer à cette prévention dans notre vie de tous les jours. À **Secours-Amitié Estrie**, service d'écoute téléphonique gratuit, anonyme et confidentiel, nous croyons que nous pouvons agir dès maintenant en étant présents et à l'écoute de notre entourage, et ce, bien avant qu'arrivent les idées suicidaires. Vous comprendrez qu'à partir de là, la prévention nous concerne tous. Pas nécessaire de travailler dans le domaine social pour développer une écoute qui apporte du bien-être à l'Autre. Concrètement, il s'agit d'avoir la volonté de le faire et de prendre le temps de s'intéresser réellement à ce que vivent les personnes qui nous entourent.

Écouter l'Autre est accessible à tous. C'est à travers notre écoute, notre accueil et notre présence chaleureuse que nous agissons à titre préventif puisque nous offrons aux personnes que nous côtoyons un espace pour se dire, se raconter et se sentir reçu et reconnu. Cette attitude peut apporter du réconfort et de l'espoir aux gens que nous fréquentons au quotidien. Essayez d'écouter pour voir ! Vous serez peut-être surpris de voir à quel point cela apporte des bienfaits réels pour vous comme pour l'Autre.

Parler de ce que l'on vit à une personne de confiance fait partie de la prévention du suicide et cela favorise du même coup une meilleure santé mentale. Écouter, c'est aller à la rencontre de l'Autre, s'ouvrir à l'Autre, à ce qu'il a à dire. Tout être humain a besoin, dans son entourage, d'une personne qui sait l'accueillir tel qu'il est, sans le juger, qui accorde une réelle importance à ce qu'il a à dire et avec qui il se sent en sécurité. Ainsi, parler de ce qui est important pour nous permet d'avoir un espace pour évacuer le trop-plein et laisser de la place pour mieux apercevoir les solutions possibles et peut-être éviter la crise bien avant qu'elle ne se présente. Osez parler! Et demandez à être écouté!

Se donner le droit de nommer ses joies, ses peines, ses colères, ses inquiétudes et ainsi travailler à créer un espace intérieur où il fait bon vivre est un beau cadeau pour soi-même. Également, promouvoir l'écoute dans notre société est une forme de prévention du suicide dans notre communauté. Si l'on ne trouve pas facilement une personne à qui se confier, sachez qu'il existe des lieux d'écoute. Des endroits où les personnes sont présentes de tête, de corps et d'esprit pour pleinement écouter et reconnaitre l'Autre. **Secours-Amitié Estrie** offre cet espace d'écoute pour toutes les personnes qui ont besoin de parler et d'être écoutées.

En cette semaine de la prévention du suicide, de même qu'en tout temps, n'hésitez pas à parler de ce que vous vivez et à écouter ceux qui vous entourent. Pour contacter le service d'écoute téléphonique gratuit de **Secours Amitié Estrie** vous pouvez téléphoner au **(819) 564-2323** ou pour la région de Lac-Mégantic au **1 (800) 667-3841**.

Mylène Vincent
Intervenante-formatrice, T. S.

REVUE DE PRESSE

Échantillonnage de certaines publicités au cours de l'année.

Publicité dans le journal *La Tribune* de la Loterie-voyages en août 2016.

Publicité dans le journal *La Tribune* de la formation sur mesure en août 2016

pressreader Printed and distributed by PressReader PressReader.com + +1 604 278 4604 COPYRIGHT AND PROTECTED BY APPLICABLE LAW

LaTribuneSurMonOrdi - La Tribune - 11 mars 2017 - Page #27

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

DEVENEZ BÉNÉVOLE À L'ÉCOUTE

Pour contribuer au mieux-être des Estriens et Estriennes

Pour être à l'écoute de l'autre et de soi-même

Pour vivre une expérience unique de bénévolat
et faire partie d'une équipe dynamique et chaleureuse

Inscrivez-vous
à une rencontre d'information
le jeudi 16 mars 2017 à 17 h,
à Sherbrooke

L'écoute est un art qui s'apprend
et qui apporte des bienfaits au quotidien!

Contactez Mylène Vincent

au **819 823-5400**
saestrie@secoursamitieestrie.org

5162241

Secours-Amitié Estrie

Vous vivez un deuil, une perte d'emploi, une situation familiale difficile? Ne restez pas seul avec vos inquiétudes et vos émotions. Appelez-nous et un écoutant bénévole formé prendra le temps nécessaire pour vous accueillir dans le respect et l'anonymat. Appelez-nous au 819 564-2323.
Une formation sur l'écoute active sera offerte au grand public à Sherbrooke les mercredis 29 mars, 5 et 12 avril de 18 h 30 à 21 h 30. Coût: 95 $ par personne. Pour inscription: Patricia Hamel au 819 823-5400.

Reflet 15 Years 2017

Bandeau de la Loterie-Voyages dans le Journal *La Tribune* en mars 2017

13/03/2017 LaTribuneSurMonOrdi - La Tribune - 11 mars 2017 - Page #81

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

LIGNE D'ÉCOUTE ANONYME ET CONFIDENTIELLE

Seul(e), en détresse, en mal de vivre...
Quelle que soit la difficulté rencontrée,
Secours-Amitié Estrie vous tend
une oreille attentive depuis 44 ans.

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

www.secoursamitieestrie.org

« GAGNANTS : LOTERIE-VOYAGES »
34e édition – 7e TIRAGE – MARS 2017

Club Voyages Orford : Crédit-voyage de **1 800 $** à Mme Manon Brochu, Thetford Mines *(nº 0069)*

CHÈQUES-CADEAUX

Euphorik Centre de beauté, 50 $ à M. Maurice Gauthier, Ste-Cath Hatley *(nº 0203)*

Resto-Brasserie Le Dauphin, 50 $ à M. Roger Bureau, Sherbrooke *(nº 0265)*

Spa Algua Sulis, 50 $ à Mme Anne-Marie Corriveau, Sherbrooke *(nº 0224)*

Pâtisserie Duquette, 50 $ à M. Pierre Masson, Orford *(nº 0397)*

Andrius Valevicius, massothérapie, 50 $ à M. Michel Beaubien, Sherbrooke *(nº 0021)*

ADMINISTRATION : 819 823-5400

pressreader Printed and distributed by PressReader PressReader.com + +1 604 278 4604 COPYRIGHT AND PROTECTED BY APPLICABLE LAW

Remède à la solitude du temps des Fêtes

CATHERINE MONTAMBEAULT
cmontambeault@latribune.qc.ca

SHERBROOKE — La ligne d'écoute téléphonique Secours-Amitié Estrie offre une oreille attentive, 365 jours par an, aux personnes qui traversent des moments difficiles. Mais chaque année, lorsqu'arrivent les mois de décembre et de janvier, les appels que reçoit l'organisme communautaire se font deux fois plus nombreux.

Patricia Hamel, directrice de Secours-Amitié Estrie, et Mylène Vincent, intervenante formatrice pour l'organisme, encouragent les Estriens et les Estriennes à téléphoner à la ligne d'écoute s'ils traversent des moments difficiles, particulièrement pendant le temps des Fêtes. — PHOTO SPECTRE MÉDIA, FRÉDÉRIC COTÉ

« La période du temps des Fêtes est un moment où il y a beaucoup de rencontres familiales. Comme les gens n'ont pas nécessairement réglé certaines situations conflictuelles durant l'année, souvent, ces conflits-là vont ressortir avec la famille à Noël ou au jour de l'An », souligne la directrice de Secours-Amitié Estrie, Patricia Hamel.

« Ça vient aussi parfois avec une inquiétude financière, parce que les gens veulent faire des cadeaux, mais n'ont pas nécessairement d'argent pour le faire. »

« C'est une période qui est très sentimentale pour beaucoup de gens, ajoute Mylène Vincent, intervenante formatrice pour l'organisme. Quand Noël arrive et qu'on n'a rien de prévu, le sentiment de solitude se fait grand. Il y a aussi des gens qui sont entourés, mais qui se sentent seuls quand même. Pour les gens qui ont des problèmes de santé mentale, la période des Fêtes peut faire remonter plein de choses à la surface. L'anxiété, la dépression, les idées suicidaires... »

L'an dernier, Secours-Amitié Estrie a reçu 5000 appels en décembre, et un nombre identique en janvier. Or, les écoutants bénévoles ne peuvent intercepter qu'environ 800 appels mensuellement. Cette année, l'organisme a donc prévu le coup afin de venir en aide au plus grand nombre de personnes possible.

« Normalement, on a 44 écoutants bénévoles qui se relaient chacun leur tour pour prendre les appels, mais cette année, pour le temps des Fêtes, il va souvent y avoir deux bénévoles à la fois », explique Patricia Hamel.

ÉCOUTE ACTIVE

Lorsque les écoutants de Secours-Amitié Estrie répondent à l'appel d'une personne confrontée à la solitude, à un problème de santé mentale, ou qui a tout simplement besoin de parler, ils ne prodiguent pas de conseils et n'offrent pas de solutions toutes faites. Ils se contentent d'écouter, ce qui constitue l'aide la plus utile qui soit, selon Patricia Hamel et Mylène Vincent.

« On fait de l'écoute active, et autour de ça, il y a toute une philosophie qui fait qu'on ne donne pas de conseils, explique Mylène Vincent. On croit en la personne avec laquelle on parle, et on croit qu'elle est capable de trouver ses propres solutions. Juste par l'écoute qu'on lui offre, la personne réussit généralement à cheminer par elle-même, à y voir plus clair. »

« On pense que les changements doivent venir de la personne, et qu'ils vont arriver quand elle va être prête, qu'elle va avoir pris assez de recul, dit Mme Hamel. Ce n'est pas à nous de décider quand et comment ces changements doivent se faire. »

Le service d'écoute téléphonique de Secours-Amitié Estrie est disponible tous les jours de l'année, entre 8 h et 3 h, au 819 564-2323.

« Les appels sont totalement anonymes, confidentiels et gratuits, note Mme Vincent. Les personnes qui écoutent ne sont pas là pour juger ; elles sont formées pour accueillir les gens tels qu'ils sont, avec empathie et respect. On peut avoir confiance en elles. »

pressreader Printed and distributed by PressReader PressReader.com + 1 604 278 4604

Rédaction et production du rapport annuel

Rédaction : Tous les membres du personnel de Secours-Amitié Estrie
Mise en page : Andrée Gagnon

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