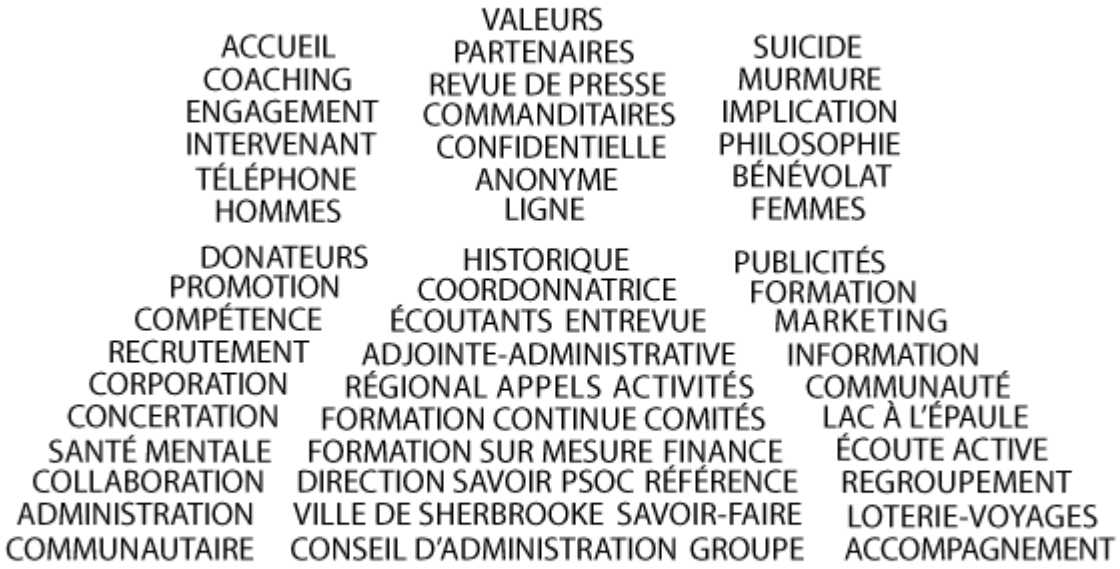
SECOURS AMITIÉ ESTRIE

Ligne d'écoute téléphonique
anonyme et confidentielle



RAPPORT ANNUEL

2014-2015

TABLE DES MATIÈRES

Mot du conseil d'administration i

Mot de la direction ii
- Notre philosophie iii
- Notre mission iii
- Nos valeurs iii

Historique 1

Administration et gestion 4
- Conseil d'administration 4
- La Corporation 5
- Les employés 5
- Les bénévoles écoutants 5

Faits saillants 6

Accessibilité du service 8
- Horaire d'écoute 8
- Appels reçus 9
- Analyse générale du fonctionnement et du service 9

Recrutement des bénévoles 14
- Recrutement 14
- Écoutants bénévoles 14

Développement des compétences 16
- Le soutien aux écoutants bénévoles 16

Promotion du service 22
- Ligne d'écoute et recrutement de bénévoles 22

L'engagement dans la communauté et la concertation 26

Activités et partenariat 28
- Écoute 28
- Référence 28
- Prévention du suicide 28
- Partenariat 28

Financement 29
- PSOC 29
- Loterie-voyages 30
- Merci aux Donateurs 2014-2015 31

Contribution de la communauté 32
- Ressources humaines -- Bénévolat 32
- Ressources matérielles 32

Orientations et priorités 2015-2016 33

Annexe 34
- Processus de recrutement des bénévoles écoutants 34

Revue de presse 37

MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

On pourrait qualifier d'effervescente cette année qui vient de se terminer; la première suivant l'adoption de notre *Plan stratégique 2014-2019*. Le plan d'action annuel 2014-2015 était ambitieux et même s'il reste encore à faire, nous pouvons éprouver de la fierté pour tout ce qui a été réalisé.

Un effort particulier a été fait cette année en matière de promotion et d'autres projets prometteurs ont avancé à notre satisfaction. Par ailleurs, le financement, on en convient, reste un défi majeur si on veut assurer la pérennité de nos services et la réalisation de nos projets. C'est une cible prioritaire qui reviendra pour les prochaines années mais nous gardons confiance car nous défendons une grande cause reconnue par nos partenaires et par la collectivité.

Vous le savez, Secours-Amitié Estrie ne pourrait accomplir sa mission sans l'engagement fidèle de ses équipes de bénévoles. Il faut le souligner, les membres du conseil d'administration ont été particulièrement sollicités cette année et ont contribué grandement à l'avancement de plusieurs dossiers importants. Mentionnons aussi la contribution des écoutantes et écoutants qui sont à la base même de l'accomplissement de notre mission.

Une activité importante s'est tenue cette année, regroupant les bénévoles de l'écoute et du CA, lors de deux rencontres tenues en février et en mars dernier. Les échanges ont porté sur l'organisation de notre offre de service et sur divers aspects de l'engagement bénévole. De l'avis unanime, c'est un événement qui devrait être renouvelé de façon périodique.

Depuis plusieurs années déjà, on parlait d'améliorer nos espaces de travail et enfin cette année, on a pu annoncer la grande nouvelle : nous déménageons dans une maison où SAE sera propriétaire. Nous tenons à remercier les Filles de la Charité du Sacré-Cœur de Jésus qui nous ont vendu la maison à très bas prix, elles sont devenues ainsi des partenaires de la cause de Secours-Amitié Estrie.

Rien de tout cela n'aurait été possible sans l'étroite contribution des membres de l'équipe à la permanence qui œuvrent au quotidien avec compétence et dévouement. Un merci particulier à nos directrices générales qui ont récupéré en cours d'année, avec brio, tous nos dossiers majeurs.

Je vous encourage à lire ce rapport des activités réalisées en 2014-2015 et même à le conserver d'année en année. C'est notre histoire qui est en train de s'écrire et comme le disait l'écrivain et théoricien politique Antonio Gramsci, « Celui qui ne sait pas d'où il vient ne peut savoir où il va. »

La prochaine année sera pleine de grands défis. Merci d'être là pour nous aider dans l'accomplissement de notre mission.

Rita Baillargeon, présidente

MOT DE LA DIRECTION

Chers membres, partenaires et amis de Secours-Amitié Estrie,

L'assemblée générale annuelle représente un moment fort dans la vie démocratique d'un organisme communautaire. C'est l'occasion de faire le point sur une année d'activités, de renouveler sa gouvernance, de se doter d'objectifs et enfin de s'assurer de l'état de sa mission. La lecture de ce rapport vous informe du bilan de nos réalisations pour l'année 2014-2015, et sur les défis qui s'annoncent.

L'année aura été marquée par des arrivées et des départs au sein de l'équipe de travail, et une difficulté à recruter de nouveaux écoutants. Pour accomplir notre mission et demeurer à la hauteur de nos responsabilités, nous avons pu compter sur l'engagement de tous.

Fort et fier de son expertise en matière d'écoute active, Secours-Amitié Estrie propose de nouveau sa *formation sur mesure* aux organismes et entreprises de la région. Dès septembre, nous étendrons cette offre de service à la population en général. Côté promotion, de nouvelles idées ont été mises de l'avant pour varier le matériel promotionnel, et l'ajuster aux besoins de l'organisme : promotion de la ligne d'écoute et le recrutement de bénévoles. Afin d'intensifier notre visibilité, nous avons eu recours à Zoom Média, le plus important réseau d'affichage intérieur, qui permettra à Secours-Amitié Estrie d'être vu dans différents secteurs d'activités pour la prochaine année.

De plus, une nouvelle entente de collaboration avec le Centre de détention de Sherbrooke a été paraphée en février dernier, afin d'offrir notre service d'écoute. La richesse du partenariat et le foisonnement des activités contribuent à l'amélioration continue de notre service d'écoute. Avec les autres projets qui prennent forme, et l'énergie qui se dégage de la grande équipe de SAE, nous pouvons affirmer que les prochains mois seront florissants.

MERCI

Aux écoutants pour leur engagement et leurs compétences. Sans eux, Secours-Amitié Estrie n'existerait pas.

Aux membres du conseil d'administration pour le temps, le soutien et l'énergie tout au long de l'année.

Aux employés, Marie-Lou, Maxime et Sylvie, pour avoir relevé des défis avec passion et professionnalisme.

Votre dévouement caractérise notre organisation et vient renforcer notre capacité d'action.

Louisette Racine Louisette Racine Linda Boisvert L. Boisvert

NOTRE PHILOSOPHIE

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

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

NOTRE MISSION

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

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

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

NOS VALEURS

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

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

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

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

NOTRE MISSION…VOUS ÉCOUTER

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, 25 centres d'écoute sont représentés dans dix-sept agglomérations québécoises. Un même objectif, permanent et gratuit, pour tous : accueillir dans l'anonymat, la confidentialité et le respect toute personne ressentant le besoin de se confier, en mal de vivre ou suicidaire.

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

MISSION

1980 Confirmation de subvention de la Régie régionale de l'ordre de 13 000 $ via le programme de maintien à domicile aux organismes bénévoles.
1997 Notre vocation régionale est reconnue avec une subvention récurrente de 84 076 $.
2003 Une subvention spécifique au montant de 30 000 $ est accordée en lien avec l'implantation d'un modèle d'organisation des services (MOS) aux personnes vivant une problématique suicidaire.
2007 En lien avec l'implantation de la stratégie québécoise d'action face au suicide en Estrie, notre subvention devient récurrente et s'ajoute à notre subvention de base pour les prochaines années. Des formations spécifiques sur le suicide ont été développées, et les liens avec JEVI et Urgence Détresse se sont resserrés.

RECONNAISSANCE - HOMMAGE

1980 Organisme œuvrant dans le secteur de la santé mentale.
1980 Organisme bénévole à l'honneur dans le cadre de la semaine du bénévolat.
1997 Organisme bénévole à l'honneur dans le cadre de la semaine du bénévolat.
2000 Lauréat 2000/Région Estrie, dans le cadre d'Hommage Bénévolat Québec par le Ministère de la solidarité sociale.
2005 Organisme bénévole à l'honneur dans le cadre de la semaine du bénévolat.
2007 Nous fêtons 35 années d'écoute en Estrie avec un cocktail-bénéfice sous la présidence de MM. Bruno-Marie Béchard et Pierre-Hugues Boisvenu.
2012 Nous fêtons 40 ans d'écoute en Estrie en présence de M. Marcel Giroux, directeur fondateur de SAE. Maintenant, une salle d'écoute porte fièrement son nom.

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 40 dernières années. Les derniers déména–gements ont eu lieu au cours des années 1992, 1994 et 1999.

CAMPAGNE DE FINANCEMENT

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

2005 SAE devient un organisme formateur agréé par Emploi-Québec.

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

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

APPELS

1994 SAE recevait le 200 000e appel.
2013 Nous recevons le 375 000e appel.

ENGAGEMENT BÉNÉVOLE

1991 Durée moyenne de l'engagement des écoutants était de 20 mois.
2005 Durée moyenne de 35 mois.
2009 Durée moyenne de 51 mois d'engagement à l'écoute.
2012 La durée moyenne est 57,5 mois, malgré que SAE sollicite de ses bénévoles un engagement de 12 mois à l'écoute.
1990 L'équipe de bénévoles était composée à 80% de femmes et 20% d'hommes.
2009 La répartition est de 56% de femmes et 44% d'hommes.
2012 La répartition est de 62% de femmes et 32% d'hommes.
2014 La répartition est de 71 % de femmes et 25 % 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.

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.

ÉTUDE D'IMPACT

2007 SAE a participé pendant trois mois à une évaluation de l'impact de l'écoute dans la population.
2009 Rapport de l'étude nous est présenté par les chercheurs de l'UQAC.
2011 En guise de suivi, ces chercheurs ont réuni les dirigeants et les formateurs des centres d'écoute afin de répondre plus spécifiquement à la difficulté des écoutants : la gestion des appelants réguliers.
2011 Un document, pour les gestionnaires, suggère des actions à poser avec les écoutants afin de mieux les outiller à recevoir ces appels.
2012 Un suivi est fait auprès des écoutants, en ce qui a trait aux difficultés.

ADMINISTRATION ET GESTION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Dans la dernière année, les administrateurs se sont impliqués dans plusieurs dossiers, notamment tout ce qui découle de la planification stratégique réalisée au printemps 2014, ainsi que le recrutement du personnel. Ils se sont investis à divers comités et représentations pour plus de **720** heures.

Nombre de réunions régulières : 12
Nombre de réunions spéciales : 7
Participation à l'Assemblée générale annuelle du 16 juin 2014.

Rita Baillargeon	présidente	
Lise Drouin-Paquette	vice-présidente	
Nora Lévesque	trésorière	
Lise Provençal	secrétaire	
Claude Castonguay	administrateur	départ en décembre 2014
Denise Préfontaine	administratrice	
Christine Baril	administratrice	arrivée en novembre 2014
Pierre Boisvert	administrateur	arrivé en novembre 2014
Suzanne Poulin	administratrice	arrivée en novembre 2014
Gabrielle Turcotte	administratrice	départ en octobre 2014

IMPLICATION DES ADMINISTRATEURS SUR DES DOSSIERS SPÉCIFIQUES TELS QUE

- ◊ Comité de planification stratégique; plan d'action;
- ◊ Comité de gestion;
- ◊ Comité de recrutement du personnel;
- ◊ Tournée assurance-collective;
- ◊ Prévisions budgétaires;
- ◊ Demande PSOC;
- ◊ Comité de relocalisation;
- ◊ Rencontres « Lac à l'Épaule avec les écoutants »;
- ◊ Recrutement de nouveaux administrateurs;
- ◊ Représentation aux 12 tirages de la Loterie-voyages;
- ◊ Représentation à des kiosques d'information SAE.

LA CORPORATION

La Corporation de Secours-Amitié Estrie regroupe 22 membres. L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 16 juin 2014 et 30 personnes y ont participé.

LES EMPLOYÉS

Katheline Dugas	Directrice (départ décembre 2014)
Jérôme Grégoire	Intervenant-formateur (départ septembre 2014)
Sylvie Fournier	Adjointe administrative
Maxime Lessard	Emploi d'été Canada, puis intervenant-formateur
Marie-Lou Poulin	Coordonnatrice des bénévoles et formatrice
Linda Boisvert	Directrice intérimaire (temps partiel)
Louisette Racine	Directrice intérimaire (temps partiel).

FORMATIONS REÇUES

◊ **Formation** : JEVI- Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques (Marie-Lou);
◊ Profession gestionnaire de bénévoles (Marie-Lou);
◊ Techniques d'impact (Marie-Lou);
◊ Recherche de commandites (Katheline);
◊ Sélection des bénévoles (Maxime);
◊ Répondre aux situations problématiques avec les bénévoles (Marie-Lou);
◊ Secouriste 1 en milieu de travail et RCR (Sylvie);
◊ Secouriste 2 en milieu de travail et RCR (Sylvie);
◊ **Colloque** : Le suicide à travers les âges, les genres et les professions : répondre à l'impuissance (Maxime);
◊ **Formation-atelier** : Les règlements généraux (Katheline);
De plus, les employés ont accès aux formations continues offertes aux bénévoles-écoutants.

CONTRAT DE SERVICE POUR ÉCOUTE DE NUIT, ENTRETIEN ET FORMATION

Line F., Denise P., Nicole P., Maritza G., Marcel P.

LES BÉNÉVOLES ÉCOUTANTS

LES BÉNÉVOLES ÉCOUTANTS AUX COMITÉS

Ils offrent leur compétence et leur temps au sein de différents comités qui relèvent de la coordon–natrice et de l'intervenant. Qu'ils soient formateurs, intervieweurs, coachs, journalistes, ces béné–voles apportent une aide précieuse aux employés, et contribuent au mieux-être de l'équipe SAE.

FAITS SAILLANTS

NOUVEAU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

Une amélioration prévue depuis un certain temps s'est concrétisée en novembre 2014. Il demeure un outil de travail indispensable, tant pour les écoutants que pour les employés. Ce nouveau système nous permet d'avoir accès à des boîtes vocales personnalisées, selon le poste, et à des statistiques sur l'achalandage de la ligne d'écoute.

UNE NOUVELLE DEMEURE POUR SECOURS-AMITIÉ ESTRIE

Un rêve deviendra réalité en mai 2015. Des démarches amorcées il y a quelques années se sont conclues par l'achat d'une maison, après que des membres du CA et un membre de la Corporation de SAE se soient à nouveau investis dans ce dossier. Les mois de février et mars ont demandé beaucoup de temps à plusieurs personnes. En effet, leur objectif était de respecter les ressources financières, humaines et matérielles. Cette maison répondra aux besoins d'espace et de tranquillité, tout en permettant la tenue d'activités de ressourcement pour les écoutants.

FORMATION SUR MESURE À L'ÉCOUTE ACTIVE

Débutée en 2005, cette formation a été mise sur pause pendant quelques temps, dû à un manque d'effectifs. Ce dossier a été repris ces derniers mois ; cette formation s'adresse aux entreprises et aux organismes des milieux communautaires et publics. Le concept de la formation a été retravaillé et mis de l'avant par deux formatrices d'expérience. Déjà deux formations sur mesure sont inscrites au calendrier des prochaines semaines.

La préparation de la formation destinée à la population prend forme et sera prête dès septembre 2015 et ce, après plusieurs demandes de personnes intéressées à suivre une formation sur l'écoute active, pour leur enrichissement personnel.

Secours-Amitié Estrie possède l'expertise en matière d'écoute active et veut en promouvoir les bienfaits dans toute communication. Voici les trois types de formation faisant partie de la « Formation sur mesure » :

AUX ENTREPRISES ET ORGANISMES DES RÉSEAUX COMMUNAUTAIRES ET PUBLICS DE L'ESTRIE

Formation de 3 heures : Initiation à l'écoute active, *Écouter pour mieux communiquer*
Formation de 6 heures : Initiation et pratique à l'écoute active, *Écouter pour mieux communiquer*

À LA POPULATION DE L'ESTRIE :

Formation de 9 heures : *L'Art d'écouter, pour mieux communiquer*.

LAC À L'ÉPAULE

Une activité importante a eu lieu cette année, qui regroupait les bénévoles de l'écoute et ceux du CA lors de deux rencontres, tenues les 26 février et 9 mars 2015. L'objectif était d'échanger sur l'orga–nisation de notre offre de services à la population et sur les divers aspects de l'engagement des bénévoles. Nous avons entendu les aspects positifs de ce qui fonctionne bien et des idées très inté–ressantes sont ressorties pour corriger et améliorer ce qui mérite de l'être. L'évaluation à la fin de ces sessions permet de conclure qu'il s'agit d'une expérience à renouveler, et que toutes les per–sonnes participantes ont apprécié.

RECRUTEMENT DES ÉCOUTANTS BÉNÉVOLES

Plusieurs actions ont été posées cette année en matière de promotion et marketing pour donner plus de visibilité à SAE, et un effort particulier au recrutement des bénévoles. Il était à prévoir depuis quelques années que SAE connaîtrait une baisse dans les effectifs bénévoles, compte tenu d'un nombre important d'écoutants ayant un engagement de plusieurs années.

La somme des départs étant plus grande que l'arrivée de nouveaux écoutants pour la même période, nous avons porté une attention particulière sur la notion de l'engagement. Est-ce difficile d'offrir un an d'engagement pour les écoutants?

Il est intéressant de noter que parmi ces départs, **84%** des écoutants avaient complété leur année d'engagement. De ce nombre, **58%** avaient offert plus de deux ans et **47%** plus de trois ans.

Le **16%** des départs concernant les personnes ayant moins d'un an d'engagement était dû à des changements dans leur vie personnelle, notamment des déménagements à l'extérieur de la région et/ou des responsabilités familiales.

Nous concluons avec joie que le ***sens de l'engagement*** domine à Secours-Amitié Estrie.
Nous travaillons à former de nouveaux écoutants qui joindront l'équipe dans les prochains mois.

DES PARTENAIRES DE TALENT

Encore cette année, nous avons pu compter sur la disponibilité de Richard Séguin et Vincent Vallières, qui ont prêté leur voix et leurs textes à une publicité radio dans la région de Lac Mégantic. Le triste événement qui a secoué toute la population demeure encore bien présent et nous sommes attentifs à leur besoin d'écoute et de soutien.

La générosité et le talent de ces hommes ont sans aucun doute contribué à adoucir le quotidien de ces personnes. Nous parions que certaines de leurs chansons s'accordent merveilleusement bien avec Espoir et Courage.

Merci à ces deux artistes de la région pour qui l'engagement social revêt une grande importance.

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE

HORAIRE D'ÉCOUTE

Le service d'écoute téléphonique est accessible toute l'année, 7 jours par semaine, jour, soir et nuit, de 5 h 30 am à 3 h am. L'horaire comporte 6 quarts d'écoute pour une couverture de 21.5 h / jour et 4 quarts d'écoute supplémentaires permettant d'offrir le service d'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 2014-2015

Quarts	1	2	double	3	double	4	double	5	double	6
Nombre	229	48	4	305	9	328	14	294	21	327
Pourcentage	63 %	13 %	1 %	84 %	2 %	90 %	4 %	81 %	6 %	90 %

Comparatif des quarts d'écoute comblés pour 2012-2013 et 2013-2014

Quarts	1	2	double	3	double	4	double	5	double	6
2012-2013	74 %	36 %	1 %	98 %	3 %	98 %	2 %	96 %	15 %	96 %
2013-2014	71 %	37 %	1 %	95 %	7 %	96 %	8 %	94 %	13 %	97 %

Nombre d'heures annuelles comblées et son pourcentage

Année	Solo		Double	
2012-2013	6740 h	86 %	259 h	3 %
2013-2014	6656 h	85 %	332 h	6 %
2014-2015	5826 h	74 %	171.5 h	3 %
	7847.5 h = 100 % / solo		*5657.5=100 % / double*	

APPELS REÇUS

Après chaque appel, les écoutants bénévoles relèvent différentes données qui sont comptabilisées sur un logiciel Excel (date et durée de l'appel, principal sujet abordé, catégorie d'âge et autres). Notons cependant que, 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 2014-2015. Vous pourrez vous référer aux tableaux et graphiques qui suivent afin d'approfondir ces observations.

ANALYSE GÉNÉRALE DU FONCTIONNEMENT ET DU SERVICE

- D'avril 2014 à mars 2015, nous avons reçu 8 124 appels. Une diminution de 15% par rapport à l'an dernier qui peut être attribuable à une diminution du nombre d'écoutants bénévoles et donc du nombre de quarts d'écoute comblés.

- En comparaison avec l'année 2013-2014, nous observions en 2014-2015 une baisse significative du nombre d'appels pour la majorité des mois de l'année. Cependant, nous avons reçu en 2014-2015, un nombre d'appels comparable à l'année 2013-2014 pour les mois de mai, décembre et mars. Nous pouvons relier ce résultat à la baisse importante du nombre d'écoutants bénévoles en cours d'année.

- Nous observons que la variation du nombre d'appels mensuels reçus en 2014-2015 est comparable à celle observée en 2013-2014.

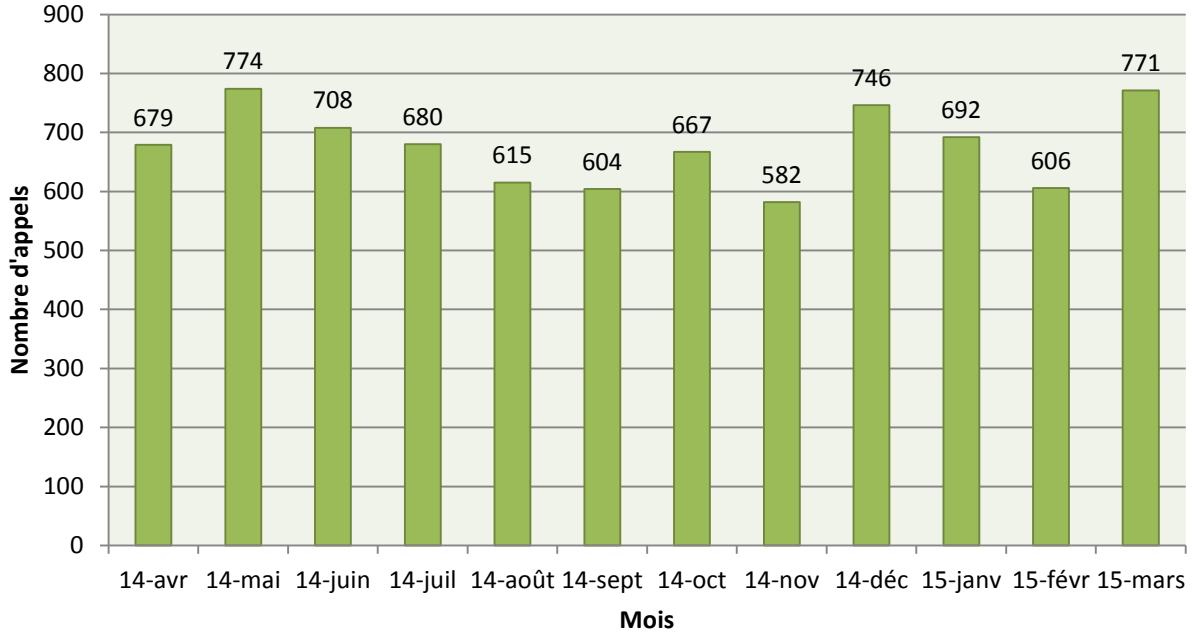
- La répartition des appels pour chaque quart d'écoute a été relativement stable au cours des trois dernières années. Toutefois, nous voulons porter à votre attention que l'écoute de jour représente 49% des appels, l'écoute de soir 40% et l'écoute de nuit 11%.

- Les personnes âgées de 46 à 59 ans demeurent toujours la catégorie principale de nos appelants avec plus de 60% des appels. Comparativement à l'année 2013-2014, nous remarquons d'ailleurs une hausse de 8 % des appels provenant de cette catégorie d'âge au profit des appels provenant des appelants âgé de 25 à 45 ans et de 60 ans et plus.

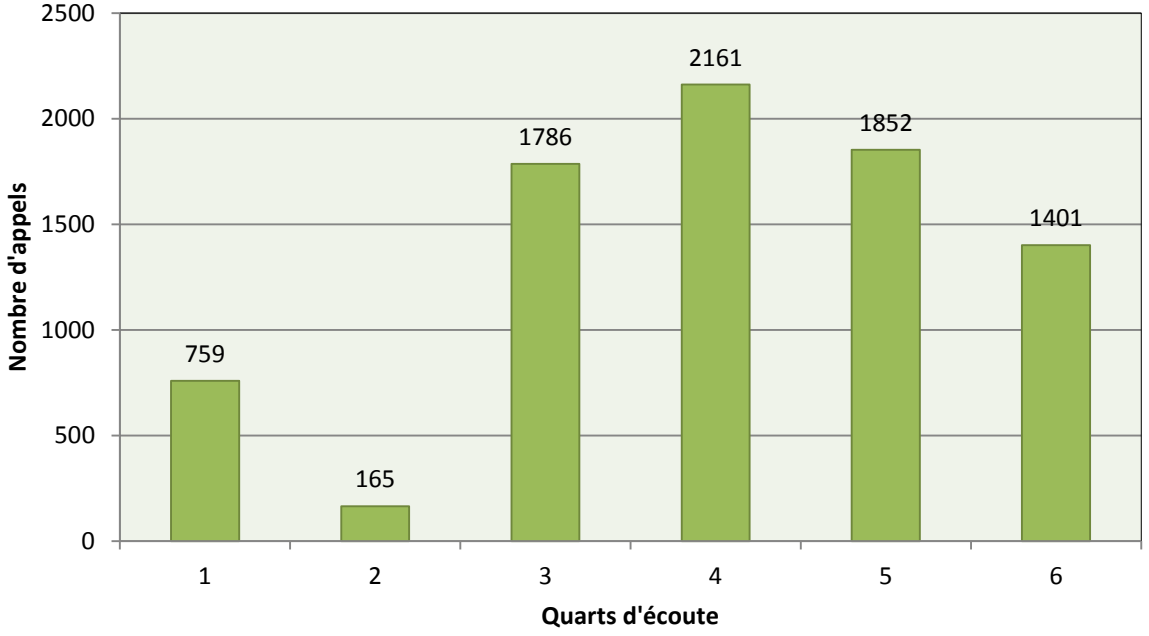
- La solitude demeure toujours le motif principal des appels que nous recevons avec 35% des appels reçus. Ensuite, nous retrouvons les problématiques entourant les relations interpersonnelles, puis les problématiques de santé mentale. Ces deux derniers motifs d'appels représentent ensemble 36% de nos appels.

- Nous pouvons observer une constance au niveau des proportions des motifs d'appels reçus entre l'année 2014-2015 et l'année 2013-2014.

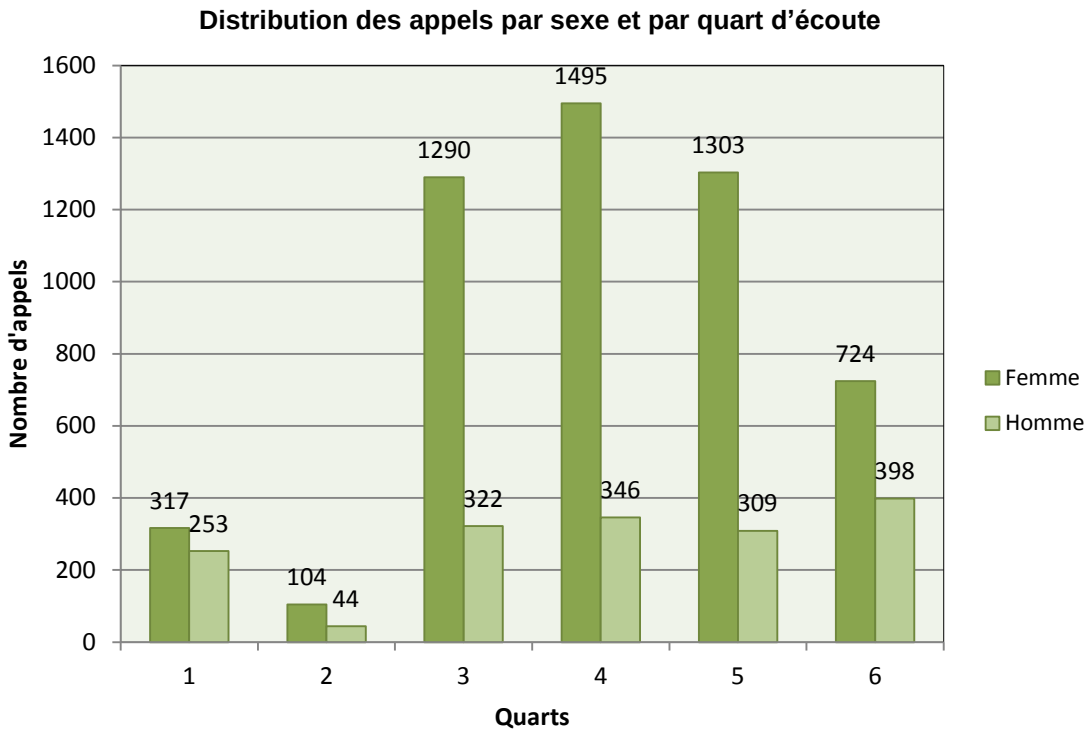
Distribution des appels par mois

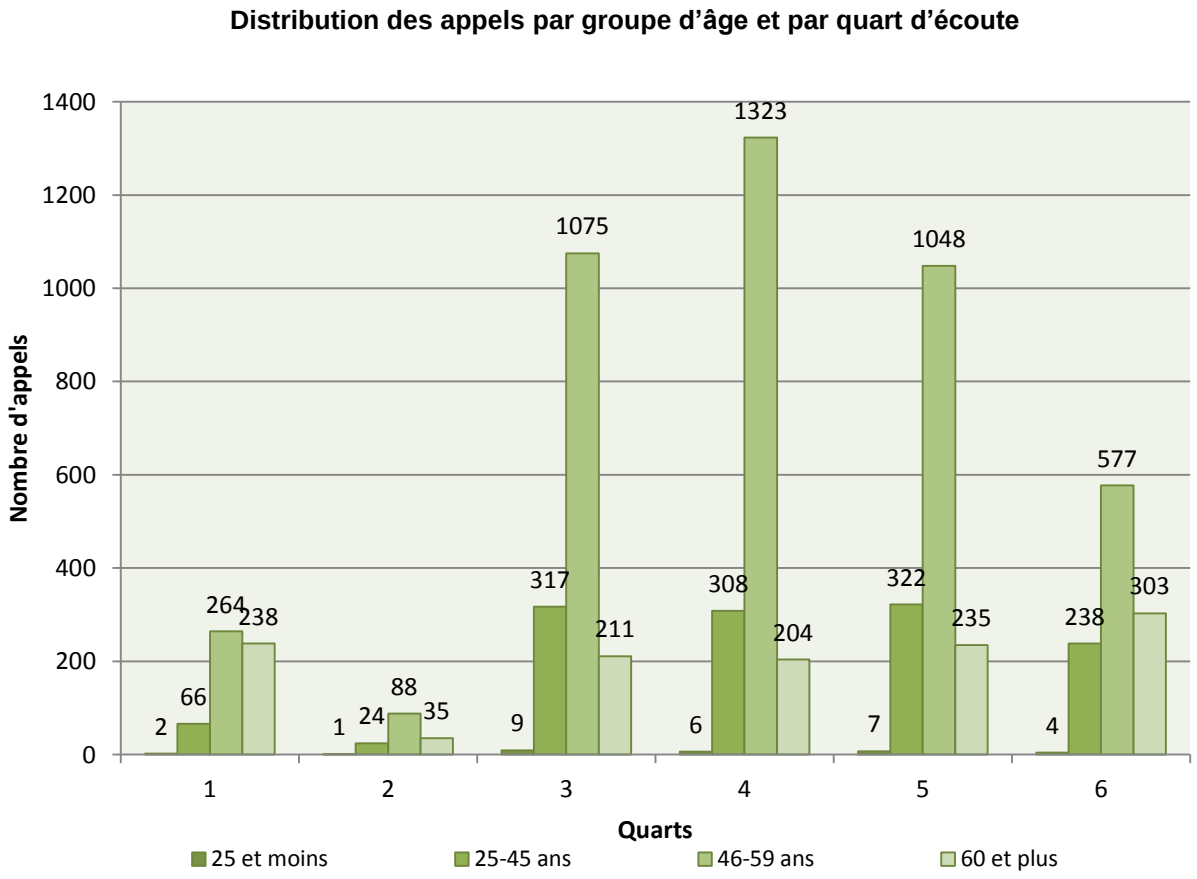


Nombre d'appels par quart d'écoute



Écoute de nuit : Quarts 1 et 2
Écoute de jour : Quarts 3 et 4
Écoute de soir : Quarts 5 et 6


Distribution des appels par sexe et par quart d'écoute
Nombre d'appels
1600
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
317
253
104
44
1290
322
1495
346
1303
309
724
398
1
2
3
4
5
6
Quarts
Femme
Homme


Distribution des appels par groupe d'âge et par quart d'écoute
Nombre d'appels
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
2
66
264
238
1
24
88
35
9
317
1075
211
6
308
1323
204
7
322
1048
235
4
238
577
303
1
2
3
4
5
6
Quarts
25 et moins
25-45 ans
46-59 ans
60 et plus

Comparatif des catégories d'âge des appelants

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
25 ans et moins	1 %	1 %	1 %
25 à 45 ans	18 %	24 %	32 %
46 à 59 ans	63 %	55 %	49 %
60 ans et plus	18 %	20 %	17 %

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

Comparatif des catégories d'appels
2012 à 2015

	2014-2015		2013-2014		2012-2013	
Catégories	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**
01. Santé mentale / psychologique	1533	18.9	1748	19	1898	19
02. Solitude	2844	35	3224	35	3728	37
03. Relation interpersonnelle	1388	17.1	1770	20	1904	19
04. Situation professionnelle, financière ou légale	343	4.2	320	3	352	4
05. Sexualité	80	1	128	1	63	.6
06. Grossesse	1	.01	1	.01	3	.03
07. Dépendance	64	.8	70	.7	82	.8
08. Santé physique	279	3.4	383	4	342	3
09. Morale / religion	24	.3	40	.4	40	.4
10.1 Idéations suicidaires	36	.4	57	.6	45	.4
10.2 Intervention suicide	4	.05	3	.03	6	.06
10.3 Tierce personne	29	.4	47	.5	50	.5
11. Violence	20	.2	20	.2	14	.1
12. Deuil	55	.7	98	1	105	1
13. Demande d'information	91	1.1	83	.8	90	.9
14.1 Raccrochage, mutisme, faux numéro ou blague	1221	15	1246	13	1222	12
14.2 Comportement sexuel inadéquat à SAE	43	.5	37	.4	16	.16
15. Remerciements/reconnaissance envers SAE	66	.8	45	.46	33	.33
16. Plainte envers SAE	3	.04	2	.02	1	.01
Total	**8124**		**9322**		**9994**	

** Pourcentage arrondi*

Comparatif des informations supplémentaires
2012 à 2015

	2014-2015		2013-2014		2012-2013	
Informations supplémentaires	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**	**nombre**	**%**
Suicide abordé durant l'appel, sans toutefois en être la raison principale	471	6	476	5	402	4
Référence donnée	276	3	267	2	225	2
Appelant - régulier	4989	61	5644	51	6181	61
Appelant - santé mentale	3810	47	4021	41	4750	47
Récurrence suicidaire	96	2	89	1	139	1

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

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

RECRUTEMENT

Le processus d'accueil des écoutants bénévoles est très sélectif. Nous souhaitons que les per–sonnes intéressées correspondent au profil que nous recherchons en fonction des principes et valeurs de Secours-Amitié Estrie. De cette façon, les personnes qui communiquent avec SAE sont mieux desservies et le bénévole qui s'engage se sent bien dans la réalisation de son rôle. *(Annexe1)*

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

Cette année :

81 personnes ont réalisé une entrevue téléphonique
48 personnes ont assisté à une des 9 rencontres d'information
45 personnes ont réalisé une entrevue de sélection
26 personnes ont reçu la formation de base à l'écoute active, soit 5 groupes de formation
18 personnes ont intégré notre équipe d'écoutants bénévoles

Le comité d'accueil et d'accompagnement est composé de 10 personnes d'expérience qui ont offert 324 heures en accompagnement individualisé pour nos nouveaux écoutants bénévoles.

ÉCOUTANTS BÉNÉVOLES

Au 31 mars 2015, **44** écoutants composent l'équipe qui assure le service d'écoute. Cependant, 9 autres écoutants sont en congé à long terme.

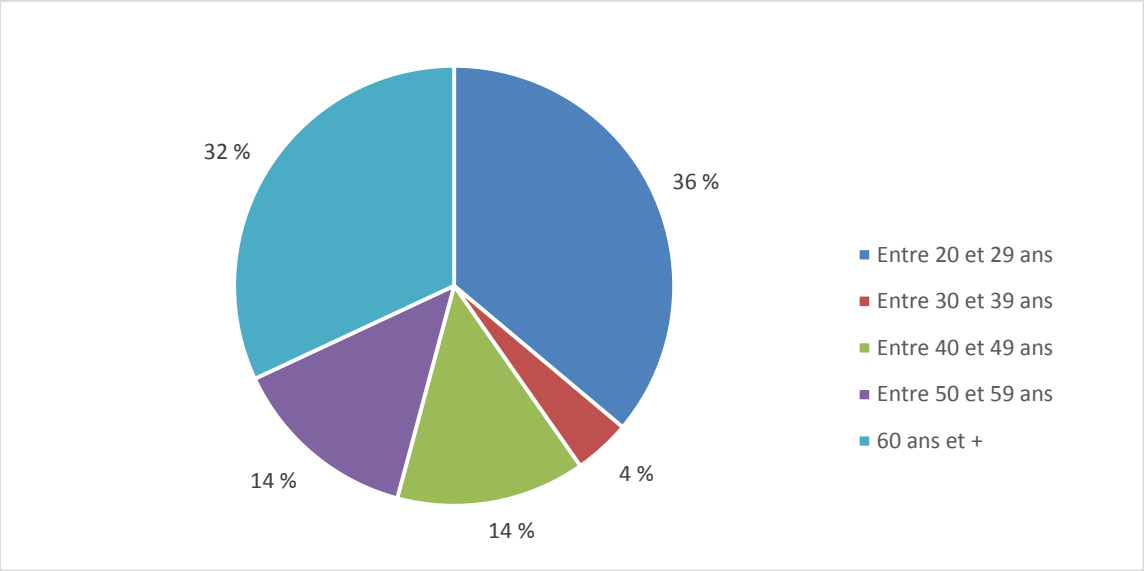
Depuis le 1er avril 2014, 18 nouveaux sont entrés et 20 écoutants ont cessé leur implication.

PORTRAIT DES ÉCOUTANTS BÉNÉVOLES

Année	Moyenne d'âge	Moyenne de mois d'implication	Femmes %	Hommes %
2012-2013	46 ans	58	62 %	38 %
2013-2014	46 ans	46	67 %	33 %
***2014-2015**	45 ans	50	71%	29 %

* *Portrait global des écoutants ayant été actifs durant l'année.*

Proportion des groupes d'âges des écoutants bénévoles pour l'année 2014-2015



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

LE SOUTIEN AUX ÉCOUTANTS BÉNÉVOLES

FORMATION DE BASE

Date	Formateurs (trices)	Nombre de participants ayant complété la formation
mars-avril 2014	Maxime et Jérôme	5
mai-juin 2014	Denise et Nicole	7
septembre-octobre 2014	Maxime et Nicole	6
octobre-novembre 2014	Marie-Lou et Denise	4
février-mars 2015	Marie-Lou et Denise	4

ENCADREMENT

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

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

Le cellulaire a été utilisé régulièrement au cours de l'année soit, 14 fois pour un soutien individuel, 23 fois pour des problèmes techniques et 50 fois pour des modifications à l'horaire.

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

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

FORMATION SUR LE SUICIDE

La **formation sur le suicide** a pour objectif de mieux outiller les écoutants qui recevront des appels de gens qui ont des idées suicidaires. Le contenu et les exercices permettent aux participants de mieux saisir la problématique du suicide et le vécu des personnes suicidaires, de mieux évaluer l'urgence suicidaire et d'intervenir de façon adéquate. Neuf heures de formation sont offertes sur la problématique du suicide en général, dont trois durant la formation de base. Enfin, trois autres heures sont orientées de façon à se centrer sur une clientèle suicidaire plus particulière, soit les appelants qui présentent la dynamique de récurrence suicidaire. Cette notion favorise, pour l'écoutant, le maintien de son empathie ainsi que l'ouverture à de nouvelles stratégies d'intervention plus aidantes pour cette clientèle. Des outils sont adaptés à la réalité du contexte d'anonymat et au rôle de l'écoutant.

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

Au cours de l'année 2014-2015, l'ensemble des documents liés aux formations suicide ont été révi-sés et mis à jour.

Cette année, **7 formations sur le suicide** ont été proposées aux écoutants**.**

Thèmes	Formations	Participants	Formateur
Formation sur le suicide (intégrée dans la formation de base sur l'écoute active)	5	25	Marie-Lou P., Maxime L. et Jérôme G., SAE Denise P. et Nicole P., bénévoles écoutantes
La récurrence suicidaire	1	5	Marie-Lou P. et Maxime L., SAE
La dangerosité	1	9	Marie-Lou P. et Maxime L., SAE

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 problématiques. Voilà pourquoi nous offrons aux écoutants des activités de formation continue.

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

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

Les formations continues touchant davantage au « **savoir-être** » cherchent plutôt à mettre en lumière les meilleures attitudes à adopter avec un type d'appelant particulier. Elles ont aussi un objectif de ressourcement personnel. Ceci produit un effet non seulement sur l'écoutant et sa vie personnelle, mais a aussi un effet positif sur son écoute, de sorte que l'appelant en bénéficie par ricochet.

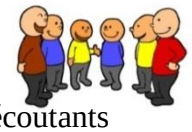
La plupart des formations continues apportent des éléments reliés aux trois types de savoir, par con–tre certaines formations en ciblent un plus particulièrement.

À noter qu'en 2015, la grille d'appréciation et d'évaluation des formations continues a été révisée et adaptée.

Cette année, **6 formations continues** ont été dispensées aux écoutants bénévoles.

Thèmes	Type de savoir principalement visé			Formations	Participants	Personne(s) ressource(s)
	Savoir	Savoir-faire	Savoir-être			
L'autisme : une autre façon de communiquer	x	x		2	21	Hélène Quigley, Coordonnatrice de la SATEDE (Société de l'autisme et des troubles envahissants du développement de l'Estrie)
Préciser mes limites dans mon rôle d'écoutant			x	1	15	Claude Sévigny, Andragogue, Consensus
Écoutants et maladies mentales : mieux comprendre la maladie pour mieux accueillir la personne atteinte	x	x		1	11	Valérie Vaillancourt, Intervenante et formatrice, APPAMM Estrie
L'itinérance dans toute sa complexité	x			1	15	Jérôme Guay, Travailleur de rue et Geneviève Savoie-Dugas, Psychoéducatrice équipe itinérance au CSSS-IUGS
Réflexion sur la solitude			x	1	11	Maxime L., SAE

POST-FORMATION



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

- Contribuer au sentiment d'appartenance
- Revenir sur les outils de l'écoute active
- Ajuster son écoute au besoin.

Cette année, **2 post-formations** ont réuni les écoutants qui ont fait leur entrée en 2014-2015.

MURMURE

Au printemps 2012, le groupe d'entraide change d'appellation pour «Murmure».

Les objectifs de ces rencontres sont demeurés les mêmes :

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

La formule du *Murmure* vise principalement à soutenir les écoutants dans leur expérience de bénévolat et à assurer le confort des bénévoles à l'écoute, puisque ceux-ci peuvent à l'occasion vivre des difficultés lors des appels plus exigeants. L'expression du vécu des écoutants réfère aussi aux « bons coups » et à la recherche constante de l'amélioration de leur écoute.

A l'occasion, un invité expert se joint au groupe dans le but d'informer et d'échanger sur une problématique spécifique. En mars 2015, une conseillère en milieu carcéral a participé à une soirée *Murmure* afin d'échanger avec les écoutants bénévoles et de démystifier le milieu carcéral ainsi que la clientèle judiciarisée.

Cette année, **7 soirées *Murmure*** ont été offertes aux écoutants bénévoles.

Dates	Participants	Animateur
10 avril 2014	7	Jérôme
12 juin 2014	7	Marie-Lou
21 août 2014	7	Marie-Lou
15 octobre 2014	8	Marie-Lou et Maxime
15 décembre 2014	7	Marie-Lou et Maxime
28 janvier 2015	7	Marie-Lou
5 mars 2015	15	Marie-Lou et Maxime

ACTIVITES SOCIALES

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

Dates	Activités	Participants
24 avril 2014	Fête des bénévoles	30
16 juin 2014	Activité sociale estivale/ AGA	31
11 septembre 2014	Fête de la rentrée	23
4 décembre 2014	Fête de Noël	31

COMITE DU JOURNAL

Le *Reflet du Phare*… le journal dans lequel peuvent s'exprimer les écoutants, les employés et les membres du conseil d'administration. Il est un outil de communication qui permet de s'informer de réfléchir ou partager toute autre chronique à l'intention de ses lecteurs. Le journal contribue au sentiment d'appartenance à la grande équipe de SAE.

Les 5 personnes qui composent le comité, ont tenu 4 rencontres pour discuter du contenu et préparer la sortie des 3 journaux de l'année. Dans la dernière année, un sondage soumis à tous les écoutants bénévoles a permis de recueillir les commentaires et suggestions de chacun quant à la forme et au contenu du journal. Le comité s'est aussi rencontré pour discuter de nouveaux thèmes à aborder et de la possibilité de modifier le visuel du journal.

Le journal s'enrichit de la participation de tous ; il est conçu par et pour les bénévoles.

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.

PROMOTION DU SERVICE

LIGNE D'ÉCOUTE ET RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES

Nous nous devons d'être rigoureux durant toute l'année, afin de faire la promotion de notre ligne d'écoute ainsi que pour le recrutement de nos écoutants bénévoles. Pour ce qui est de la ligne d'écoute, notre promotion doit être diffusée sur l'ensemble du territoire de l'Estrie. Une grande partie de notre budget promotion comprend le placement publicitaire et l'achat de matériel promotionnel, ceci autant pour la promotion de la ligne d'écoute que pour le recrutement d'écoutants bénévoles.

Notre stratégie principale pour assurer la promotion de la ligne d'écoute est de se faire connaître auprès de différentes organisations pour susciter le bouche à oreille. Des rencontres avec les responsables ou les membres de différents organismes, tables de concertation ou comités sont ciblées en ce sens. Leur apport dans la diffusion de l'information et de notre matériel promotionnel offre un impact indéniable et très efficace. Ceci sans compter l'impact de nos représentations auprès de divers organismes dont vous pouvez avoir un aperçu dans la prochaine section du rapport annuel.

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

Tableau de diffusion médiatique

Territoires	Publicités payantes	Publicités gratuites
MRC de Sherbrooke	Imagi Affichage Affiches intérieures dans les autobus Ville de Sherbrooke Avril à septembre 2014 Journal La Tribune Semaine action bénévole 8 et 12 avril 2014 Journal La Tribune Bandeau Loterie-Voyages 2 fois par mois Napperons Opération Enfants Soleil Publicité dans 9 restos de Sherbrooke et environ Journal La Tribune Recrutement 13-17 janvier 2015	Imagi Affichage Affiches intérieures dans les autobus Ville de Sherbrooke Juin 2014 à mars 2015 (bonis) Journal La Tribune Mérite Estrien Louisette Racine Semaine 22 juillet 2014 Journal Sherbrooke Express Reportage 28 janvier 2015 Journal La Tribune (carnet communautaire) Journal Sherbrooke Express (carnet communautaire) Journal Entrée Libre (carnet communautaire) L'Info-Sherbrookois Journal d'Ascot Babillards électroniques de la Ville de Sherbrooke Page Facebook Centre Jeunesse Emploi de Sherbrooke Page Facebook du CABS (Centre action bénévole de Sherbrooke) Bulletin CDC (Centre Développement communautaire) Radio communautaire CFLX Radio-thon Radio 107,7 FM MaTV (télé communautaire) Site Internet du CABS

Territoires	Publicités payantes	Publicités gratuites
MRC du Val St-François	Journal l'Étincelle de Windsor 23 avril 2014 1 octobre 2014 23 décembre 2014	Journal l'Étincelle de Windsor (carnet communautaire)
MRC du Haut St-François		Journal du Haut St-François (carnet communautaire) Intégration de Secours-Amitié Estrie au site internet : espritdecontinuum.com
MRC du Granit	Journal MRG du Granit 11 parutions Avril 2014 à mars 2015 Journal MRG du Granit Promotion Vincent Vallières 1 avril 2014 Annuaire MRG du Granit Table de concertation de la MRG du Granit Avril 2014 à mars 2015 Radio CJIT FM Promotion Richard Séguin et Vincent Vallières	*Journal L'Écho de Frontenac* (carnet communautaire) Radio CJIT FM Entrevue Show du matin
MRC de Coaticook		Journal Le Progrès de Coaticook (carnet communautaire)
MRC des Sources	Journal Les Actualités 24 septembre 2014	Journal Les Actualités d'Asbestos (carnet communautaire)
MRC de Memphrémagog		Journal Le Reflet du Lac *(carnet communautaire)* « Le Maillon », journal électronique de la CDC (janvier 2013)

Tableau des activités de promotion du service

Territoires	Diffusion du matériel promotionnel	Visite des responsables	Présentation aux membres	Kiosque d'information
MRC de Sherbrooke				
Réseau d'amis de Sherbrooke	x	x		
CHUS Fleurimont	x			
CHUS Hôtel-Dieu	x			
CSSS-IUGS	x	x		
Centre de détention de Sherbrooke	x	x	x	
JEVI Centre de prévention du suicide	x	x		
Université de Sherbrooke	x			
Cegep de Sherbrooke	x	x		
Bureau d'aide juridique de Sherbrooke	x			
Illusion- Emploi de Sherbrooke	x	x		
Radio communautaire CFLX	x	x		
Salon Action Bénévole	x			x
Résidence Gordon	x	x		
Résidence Le Monastère	x		x	
Résidence du Manoir	x		x	
Résidence Villa du Roy	x		x	
Résidence Ste-Jeanne d'Arc	x		x	
Résidence Villa St-Colomban	x			
Récupex Inc.	x			
MRC de Coaticook				
Activité régionale en santé mentale : Mieux se connaître pour mieux se coordonner	x			x
Centre Hospitalier -CSSS	x			
MRC des Sources				
Centre Hospitalier - CSSS	x			
Équipe Santé mentale du CSSS	x	x		
Salon des aînés	x			x
La Croisée des sentiers (ressource communautaire en santé mentale)	x	x	x	
MRC du Memphrémagog				
Banque alimentaire Memphrémagog	x	x	x	
Journée des organismes communautaires	x			

L'ENGAGEMENT DANS LA COMMUNAUTÉ ET LA CONCERTATION

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

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

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

L'ACETDQ compte 25 centres d'écoute, dont 19 sont généralistes. Les 6 autres centres ont une mission spécifique (Ex. : Gai écoute). Durant l'année, tous sont invités à participer aux activités qui permettent aux directeurs, coordonnateurs et autres représentants d'échanger sur des sujets qui visent la qualité et le développement des services offerts.

Cette année, Secours-Amitié Estrie a délégué un ou deux membres du personnel aux réunions suivantes :

Rencontre des membres et AGA à Drummondville - 30 mai 2014
Rencontre des membres à Drummondville - 24 octobre 2014

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

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

Né en 1997, le RRCSME est un regroupement régional qui se compose actuellement de onze organismes communautaires intervenants en prévention de la santé mentale en Estrie. Ces derniers offrent des services dans des domaines aussi variés que l'intervention, l'écoute téléphonique, la réinsertion sociale, la promotion de la santé mentale, la prévention du suicide, l'aide aux familles et

aux proches, l'intégration au travail, l'hébergement de transition et la défense de droits. Notre implication vise à nous assurer que les appelants ayant une problématique de santé mentale reçoivent tout le soutien nécessaire. Vous pouvez consulter le nouveau site Web pour avoir de plus amples informations (www.santementaleestrie.org).

IMPLICATION DE SAE AU SEIN DU REGROUPEMENT EN 2014-2015

La direction de Secours-Amitié Estrie a assuré le rôle de trésorerie pour le regroupement;
6 rencontres des membres dont l'AGA;
2 journées de vie associative, échanges et formations pour les représentants;
1 journée d'orientation dont le but est de définir nos priorités d'action pour l'année 2014-2015;
Communiqué et point de presse ainsi que diffusion de capsules radio pendant la semaine de la santé mentale (mai 2014);
Capsules radio auprès des stations radiophoniques NRJ et Rouge FM, capsules dans lesquelles seront mis en valeur les mythes et les réalités par rapport au suicide (février 2015);

LES TABLES DE CONCERTATION

Nous sommes membre des tables de concertation chapeautées par les CSSS de chacune des 7 MRC de l'Estrie. Celles-ci regroupent divers partenaires institutionnels ainsi que des organismes commu–nautaires Nous avons participé à certaines rencontres selon nos disponibilités :

Comité de coordination du RLS en santé mentale adulte, Sherbrooke (3 rencontres)
Table de concertation en santé mentale de la MRC de Memphrémagog (1)
Réseau local de services adultes du Haut Saint-François (5)
Table réseau 18-64, MRC de Coaticook (2)
Table de concertation du RLS en santé mentale du Val Saint-François (2)
Table de concertation en santé mentale de la MRC du Granit (1)
Table des partenaires en santé mentale de la MRC des Sources (1)

COLLABORATION

Nouvelle entente de collaboration avec le Centre de détention de Sherbrooke afin d'offrir notre service de ligne d'écoute téléphonique auprès de leur clientèle;
Participation à la rencontre organisée par le ROC de l'Estrie (Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie) portant sur l'agrandissement du territoire de l'Estrie;
Participation à l'assemblée générale annuelle de la Table régionale de concertation des ainés de l'Estrie;
Participation à l'assemblée générale annuelle de la CDC (Corporation de développement communautaire de Sherbrooke).

ACTIVITÉS ET PARTENARIAT

ÉCOUTE

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

RÉFÉRENCE

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

PRÉVENTION DU SUICIDE

Une demande d'intervention est dirigée à JEVI ou Urgence Détresse 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 ou l'écoutant juge que l'appelant court un danger imminent et que ce dernier refuse de donner ses coordonnées, l'organisme se réserve le droit de dépister la prove–nance de l'appel et de contacter le 911 pour lui faire parvenir de l'aide.

PARTENARIAT

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

Communautaire
Secteur santé mentale;
Autres organismes du réseau communautaire.

Privé
Psychologues;
Travailleurs sociaux;
Médecins.

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

FINANCEMENT

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

Subvention PSOC	70 %
Loterie-voyages (autofinancement)	24 %
Dons	3,5 %
Subvention Emploi Été Canada	1,5 %
Subvention de la Ville de Sherbrooke	,5 %
Autres revenus	,5 %

PSOC

Au 31 mars 2015, l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie cessait ses activités sous cette appellation, pour s'intégrer au CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

En même temps, prenait fin la convention (2012-2015) qui a été paraphée par les organismes communautaires pour une période de trois ans.

Une nouvelle convention (2015-2018) est attendue dans les prochains mois, pour assurer l'octroi du soutien financier administré par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

LOTERIE-VOYAGES

Cette année de la 32e édition, nous avons tenu les 12 tirages sur 9 mois, afin de répondre aux attentes de la Régie des alcools, des courses et des jeux. En effet, une loterie doit se tenir sur une période d'une année maximum, du début de la vente des billets jusqu'à la fin des tirages.

Le succès de la Loterie-Voyages dépend en grande partie des généreux commanditaires et des acheteurs de billets, ainsi qu'à l'énergie déployée par l'équipe de vendeurs fidèles à l'organisme. Les efforts ont été soutenus, mais pour la majorité des vendeurs le nombre de clients a diminué. Sur les 425 billets disponibles, 404 ont été vendus, ce qui paraît assurément dans les revenus anticipés.

Cependant, nous sommes optimistes pour la prochaine édition, car déjà des actions sont posées dans le but d'agrandir notre réseau de vendeurs et d'acheteurs.

<u>En cours d'année :</u>

- ◊ 12 tirages échelonnés sur 9 mois de la Loterie-Voyages chez Club Voyages Orford;
- ◊ 24 parutions dans le journal *La Tribune* les samedis et mardis suivants les tirages;
- ◊ Parution de la liste des gagnants sur le site Internet de Secours-Amitié Estrie.

<u>Secours-Amitié Estrie tient à remercier tous les commanditaires de cette 32e édition :</u>

- ◊ Club Voyages Orford;
- ◊ Restaurant Pizzicato;
- ◊ Restaurant Da Toni;
- ◊ Métro Plus Plouffe;
- ◊ Euphorik Centre de beauté;

MERCI AUX DONATEURS 2014-2015

Ville de Sherbrooke, soutien aux organismes

Comptoir familial de Sherbrooke

Ville de Magog, soutien financier

Sœurs Servantes du St-Cœur de Marie

M. Richard Doyon, Club Voyages Orford

UPS Canada

M. Marcel Pigeon

920298844 QC INC. Inspection sur mesure

Filles de la Charité du Sacré-Cœur de Jésus

Fondation Laure-Gaudreault

Les Petites Sœurs de la Sainte-Famille

Sœurs de la présentation de Marie

M. Marcel Arcand

Chevaliers de Colomb, # 2841, Windsor

Chevaliers de Colomb, # 9828 (Weedon)

M. Patrice Rivard

M. Raymond Lapointe

Mme Brenda Mercier-Roy

Mme Charlotte Gosselin

Mme Lise Therrien

Mme Marie-Josée Queenton

CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ

RESSOURCES HUMAINES -- BÉNÉVOLAT

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

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

5 997.5 heures d'écoute
334 heures aux comités
531 heures en perfectionnement

RESSOURCES MATÉRIELLES

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

Centre communautaire juridique de l'Estrie
Ville de Sherbrooke
Caisse Desjardins du Lac des Nations
HyperShell
Laboratoires Blanchard

Photocopies gratuites
Prêts de locaux
Imprimantes et équipement informatique
Salle pour rencontres du CA
Salle pour rencontres du CA et organisation de fêtes destinées aux bénévoles.

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS 2015-2016

- ◊ **Poursuivre le recrutement des écoutants-bénévoles;**
- ◊ **Diffuser notre formation sur mesure aux organismes, entreprises et à la population;**
- ◊ **Viser de nouvelles cibles pour la promotion de nos services et ainsi augmenter le nombre d'appels;**
- ◊ **Solliciter des partenaires financiers.**

ANNEXE

PROCESSUS DE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES ÉCOUTANTS

ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE

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

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

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

RENCONTRE D'INFORMATION

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

ENTREVUE DE SÉLECTION

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

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

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

Au cours de l'année 2014-2015, 2 nouveaux intervieweurs ont été formés et ont intégré le **comité des intervieweurs.** Cette année, ce **comité** fut composé de 6 personnes ressources de SAE qui se sont partagé l'ensemble des entrevues de sélection.

FORMATION DE BASE À L'ÉCOUTE ACTIVE

À Secours-Amitié Estrie, la formation de base, répartie sur huit semaines, est la dernière étape de sélection pour les futurs écoutants. Chacune des sessions se divise en deux parties : elle débute par des exposés théoriques accompagnés du vécu des deux animateurs qui réfèrent au « savoir-être » et au « savoir ». La deuxième partie est consacrée aux exercices pratiques réalisés par les participants, sous la supervision des animateurs. Ces exercices prennent la forme de mises en situation en utilisant le « savoir-faire » qu'ils auront à bonifier tout au long de leur expérience de bénévolat.

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

En 2014-2015, le comité constitué de 5 formateurs se sont partagé l'animation des **5 formations de base**.

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT

Une fois la formation initiale terminée (18 heures), les écoutants acceptés se familiarisent avec leur nouveau rôle en ayant un accompagnement personnalisé; un coach leur est assigné pour une période de 16 heures ou plus, selon les besoins de la personne. Le rôle de l'accompagnateur est d'assurer un support émotif et technique lors des premiers pas du nouvel écoutant au service d'écoute. Ils ont ainsi l'occasion d'apprivoiser leur rôle et les appels tout en bénéficiant du soutien d'une personne expérimentée, ce qui les amène à mieux maîtriser « l'art d'écouter ».

En 2014-2015, quatre nouveaux accompagnateurs ont été formés et ont intégré le **comité accueil et accompagnement.**

À l'automne 2014, la réunion annuelle du **comité accueil et accompagnement** composé de 10 accompagnateurs a permis de:

- Accueillir de nouveaux accompagnateurs au sein du comité;
- Revoir et adapter divers documents du manuel de l'accompagnateur.

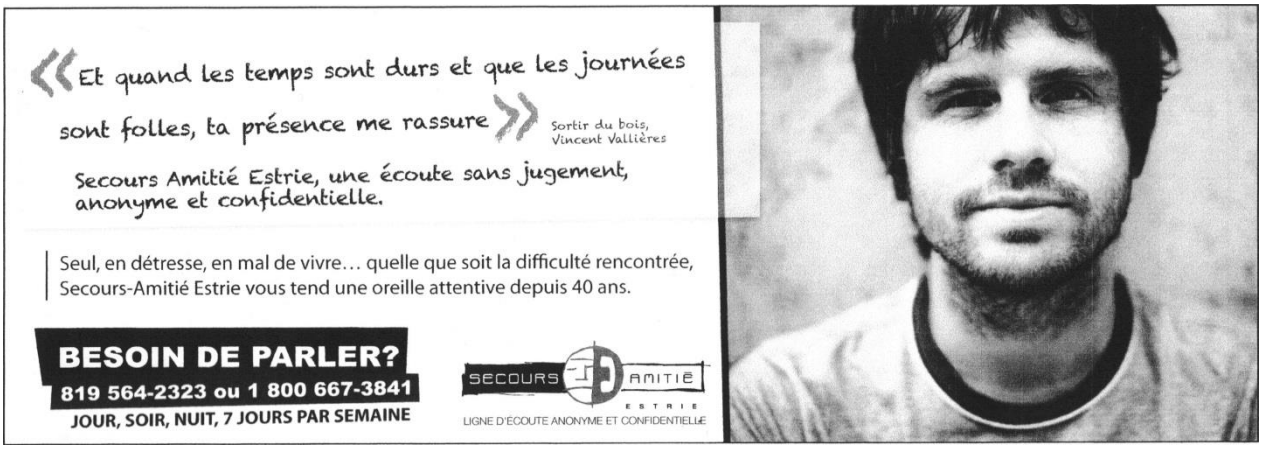
Cette rencontre permet aux accompagnateurs d'échanger sur leurs expériences et de revoir certains aspects de leur rôle; exemple : la façon de donner du feed-back au nouvel écoutant, l'utilisation du guide d'apprentissage, etc.

REVUE DE PRESSE

Échantillonnage de certaines publicités au cours de l'année.

Publicité à l'année dans le journal *MRG du Granit*.

***MRG du Granite* en avril 2014.**



Bandeau de la Loterie-Voyages dans le Journal *La Tribune* en mai 2014.

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

Seul, en détresse, en mal de vivre... quelle que soit la difficulté rencontrée, Secours-Amitié Estrie vous tend une oreille attentive depuis 40 ans.

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

« GAGNANTS : LOTERIE-VOYAGES »
31e ÉDITION | 7e TIRAGE – MAI 2014

Club Voyages Orford : Crédit-voyage de **1 900 $** à M. Denis Gaudreau, Sherbrooke (n° 377)

CHÈQUES-CADEAUX

Métro Plus Plouffe, 50 $ à M. Jacques Lortie, Magog (n° 234)

Restaurant Pizzicato, 50 $ à M. Dominic Arsenault (n° 194)

Euphorik Centre de beauté, 50 $ à Patrick Couture et Yolande Hébert, Sherbrooke (n° 019)

Estrimont Suites & Spa Orford a offert 30 chèques-cadeaux de **40 $** en prix instantanés à l'achat des billets.

ADMINISTRATION : 819 823-5400

Sherbrooke samedi 10 mai 2014 - LA TRIBUNE W19

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

SECOURS AMITIÉ ESTRIE

Devenir écoutant :
Une bonne résolution pour cette année.

Enrichissements :

- Recevoir gratuitement une formation à l'écoute active
- Profiter d'un encadrement par une équipe dynamique
- Jouer un rôle clé dans le soulagement de la détresse et la prévention du suicide
- S'enrichir au plan humain
- Prochaine formation en février.

Pour faire partie d'une équipe
de bénévoles de premier plan,
vous êtes invité à nous contacter au

819 823-5400

saestrie@secoursamitieestrie.org
www.secoursamitieestrie.org

Enrichir sa vie tout en embellissant celle des autres,
c'est ça le bénévolat chez SAE.

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