

2016-2017

# Rapport d'activités

Orientations 2017-2018



**Un enfant, un aidant,  
du temps pour maman**

## TABLE DES MATIERES

<b>ACRONYMES</b> .....	<b>2</b>
<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b> .....	<b>3</b>
<b>HISTORIQUE</b> .....	<b>4</b>
<b>OFFRE DE SERVICE</b> .....	<b>5</b>
<i>LE MANDAT DE MARRAINE TENDRESSE</i> .....	5
<i>SERVICES RENDUS</i> .....	6
<i>COMMENT LES MÈRES ONT ENTENDU PARLER DE MARRAINE TENDRESSE</i> .....	7
<i>PORTRAIT DES FAMILLES DESSERVIES</i> .....	8
<i>PARTICULARITÉS</i> .....	8
<i>TÉMOIGNAGES DE MÈRES</i> .....	9
<b>LES BÉNÉVOLES DE MARRAINE TENDRESSE</b> .....	<b>10</b>
<i>3 TYPES DE BÉNÉVOLES</i> .....	10
A. LES MARRAINES QUI VISITENT LES NOUVELLES MÈRES .....	10
<i>FORMATIONS DES MARRAINES</i> .....	10
<i>TÉMOIGNAGES DE MARRAINES</i> .....	12
B. LES BÉNÉVOLES QUI APPORTENT DU SOUTIEN À L'ORGANISME .....	12
C. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	13
<b>VIE ASSOCIATIVE</b> .....	<b>14</b>
<b>PARTENARIAT</b> .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<b>LES EMPLOYÉES</b> .....	<b>15</b>
<i>DESCRIPTION ET CONTRIBUTION DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL</i> .....	15
<i>FORMATION ET RESSOURCEMENT</i> .....	15
<i>PRÉOCCUPATIONS</i> .....	16
<b>PARTICIPATION DANS LE MILIEU</b> .....	<b>16</b>
<b>FINANCEMENT</b> .....	<b>18</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>19</b>
<b>NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES FINANCIERS</b> .....	<b>21</b>
<b>ORIENTATIONS 2017-2018</b> .....	<b>22</b>

## ACRONYMES

- **CABS** : Centre d'action bénévole de Sherbrooke
- **CDC** : Corporation du développement communautaire de Sherbrooke
- **CHUS** : Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- **CSSS-IUGS** : Centre de santé et de services sociaux - institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
- **CIUSSS de l'Estrie-CHUS** : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- **CSST** : Commission de la santé et de la sécurité au travail
- **DPJ** : Direction de la Protection de la Jeunesse
- **PAAC** : Programme d'aide à l'action concertée
- **PSOC** : Programme de soutien aux organismes communautaires
- **RAME** : Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie
- **ROCE** : Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie
- **ROCFE** : Regroupement des organismes communautaires familles de l'Estrie
- **SIPPE** : Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

À la lecture du rapport d'activité 2016-2017, vous constaterez le dynamisme et la constance du travail accompli à Mairaine Tendresse de l'Estrie. Dévouées dans l'exécution de leurs tâches respectives, les employées et les bénévoles travaillent avec doigté et cœur, mettant à contribution leurs talents respectifs ainsi que leur désir commun d'améliorer un tant soit peu la qualité du monde dans lequel nous vivons.

Les années passent, l'organisme aura 25 ans en 2017, et notre objectif principal reste le même : soutenir les familles grâce à l'aide offerte à domicile par les mairaines. L'arrivée d'un bébé déstabilisant l'ordre établi dans une maisonnée, les mères ont souvent besoin d'un peu de répit, ne serait-ce que pour se reposer ou pour ventiler des sentiments parfois mêlés ou confus. Les mères apprécient toujours autant cette aide ponctuelle offerte par des mairaines heureuses de les soutenir.

Au bureau de l'organisme, le travail d'équipe donne de beaux résultats; la répartition des tâches permet aux mères de recevoir rapidement le service après en avoir fait la demande. De plus, grâce à l'embauche d'une adjointe à la direction, de nouvelles sources de revenus ont été obtenues, à notre grand soulagement.

Si l'année 2016-2017 a été bien remplie, l'année administrative qui débute est caractérisée par un bouillonnement d'idées, de projets et d'accomplissements...

Bonne lecture !



Diane Desrosiers,  
Présidente du conseil d'administration MTE

## HISTORIQUE



Marraine Tendresse de L'Estrie existe depuis 24 ans. C'est la concrétisation du projet de Madame Marie-Paule Aylwin quelques années après qu'une collègue de travail lui ait confié sa détresse face aux pleurs de son bébé. Nouvellement retraitée en 1991, Madame Aylwin recrute des amies et entreprend les démarches de mise sur pied de l'organisme. Ensemble, elles en définissent les buts et objectifs. Un acte notarié à la cour du district de St-François officialise l'organisme le **4 décembre 1992**. Le service est alors présenté dans les différents médias, les premières demandes des mères arrivent et les visites débutent.

**En 1999**, l'organisme déménage dans une salle prêtée par la Maison de la Famille de Sherbrooke. Madame Aylwin cède sa place de présidente du conseil d'administration et continue de s'impliquer jusqu'en 2005.

**En 2001**, l'organisme loue un local assez grand pour accueillir les mairaines lors des rencontres de formation, ainsi que les nouvelles mères qui ont des besoins spécifiques. Centraide et la Régie régionale de la santé collaborent financièrement à ce projet.

Une coordonnatrice est engagée en **2003**.

**En 2007**, de nouveaux besoins se présentent : le service est consenti à de jeunes mères atteintes de cancer et à des mères de jumeaux.

**2008** est marqué par le début d'une planification stratégique qui dure 2 ans et dont découle un plan d'action triennal.

**En 2009**, Marraine Tendresse adhère au regroupement des organismes communautaires (ROC), au Regroupement des organismes communautaires Familles de l'Estrie (ROCFE) et à la Corporation du Développement Communautaire de Sherbrooke (CDC). Un nouveau dépliant actualise l'image de l'organisme et des outils promotionnels sont disponibles pour la vente.

**En 2011**, la ville de Sherbrooke admet Marraine Tendresse comme organisme communautaire. Le bureau de l'organisme déménage dans l'édifice de Moisson Estrie. Madame Aylwin reçoit la distinction de membre honoraire de Marraine Tendresse de l'Estrie.

**L'année 2012** marque le 20<sup>e</sup> anniversaire de Marraine Tendresse. Le diplôme *CŒUR D'OR* nous est décerné à titre d'organisme bénévole de l'année lors du Salon Mieux-Vivre.

Plus que jamais auparavant, l'organisme travaille en concertation avec les intervenants et les autres organismes du milieu. La firme Descormiers et associés inc, spécialisée en outils de gestions, met gracieusement à notre disposition un sondage format électronique sur le service rendu. Cet outil facilite l'identification des aspects de notre service à améliorer ainsi que la compilation statistique.

**Depuis 2014**, deux employées travaillent à l'organisme. Marraine Tendresse poursuit toujours les mêmes objectifs de soutien aux nouvelles mères. Cette mission est possible grâce à la générosité des bénévoles et aux dons consentis par les bailleurs de fonds qui partagent cette même philosophie d'aide lors de l'un des grands moments de la vie parentale, l'arrivée d'un nouveau poupon.



**L'année 2017** marque le 25<sup>e</sup> anniversaire de Marraine Tendresse de l'Estrie.

### **LE MANDAT DE MARRAINE TENDRESSE**

Marraine Tendresse de l'Estrie permet aux nouvelles mères de s'accorder un répit lors de l'arrivée d'un nouveau-né dans leur famille. Qu'il s'agisse ou non d'un premier bébé, chaque naissance est unique et demande une adaptation. L'organisme offre aux nouvelles mères, fatiguées ou inquiètes, de l'écoute et de l'aide pour concilier de façon aussi harmonieuse que possible tous les aspects de leur nouvelle réalité.

Lors de visites à domicile, la marraine écoute, rassure et encourage. En sa présence, le bébé est en sécurité et la mère, qui est juste à côté, peut se reposer ou prendre du temps pour elle-même selon ses besoins.

### **DESCRIPTION DU SERVICE**

- Visite à domicile de 3 heures par semaine pour une durée d'environ 3 mois;
- Gratuit et confidentiel;
- Assistance téléphonique entre les visites au besoin;
- Référence à d'autres ressources si nécessaire.

### **NOS VALEURS**

- **Respect** : Écouter le véritable besoin de la mère – Exercer le non-jugement - Respecter ses choix quant à la façon de prendre soin de son enfant - Accepter les différences - Ne pas imposer nos croyances - S'ajuster à la personne devant nous.
- **Discrétion et confidentialité** : Aptitude à garder des secrets, à ne pas répéter les confidences ou ce qui est vu ou perçu - Être réservé en paroles et en actions.
- **Honnêteté** : Mériter la confiance de la mère - être intègre et loyale.
- **Accompagnement de qualité** : Apporter le soutien nécessaire pour que la mère puisse vivre son rôle de mère de façon épanouie – Apporter écoute, réconfort, encouragement – Assurer une présence sécuritaire et empathique, sans jugement – Avoir une attitude positive, qui inspire confiance.

### **OBJECTIFS POURSUIVIS**

- Exercer une écoute active;
- Valoriser l'expérience de la maternité;
- Prévenir les découragements de toutes sortes;
- Encourager la confiance de la mère en ses propres ressources;
- Contribuer à une plus grande autonomie parentale;
- Briser l'isolement et créer une relation humaine enrichissante;
- Prendre soin des tout-petits.

## SERVICES RENDUS

Cette année, **132** demandes d'aide ont été adressées à l'organisme. La plupart des jumelages à une marraine ont été fait dans un délai maximum d'une semaine. Voici un tableau comparatif du nombre de demandes de service dans les dernières années :



Voici un tableau évolutif des demandes de service, ainsi que le total des visites et des heures offertes par les marraines :

Année	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total des demandes	91	102	96	104	103	114	114	146	128	132
Total des visites	647	620	720	1 026	895	958	994	1 173	906	1 245
Total des heures	1 989	1 765	2 189	3 302	2 746	2 951	2 959	3 624	2 759	3 768

En 2016-2017, **85 marraines** ont effectué **1 245 visites**, pour un total de **3 768 heures** de bénévolat.

## COMMENT LES MÈRES ONT ENTENDU PARLER DE MARRAINE TENDRESSE

- **3040 dépliants** présentant le service de Marraine Tendresse ont été distribués aux endroits suivants : Centre de maternité, Maison des naissances, Carrefour Jeunesse Emploi, L'Escale, L'Autre-Rive, Comité 0-5 ans Jardins Fleuris et lors de diverses représentations.
- **51 mères** ont été référées par un professionnel de la santé (sage-femme, infirmière, médecin, CSSS-IUGS, maison de naissance)
- **19** par un organisme communautaire (Naissance Renaissance, Préférence Estrie, l'Escale, Maison de la famille, brin d'éveil, nourri-source, bébé truc)
- **31** par quelqu'un de leur entourage qui connaît le service (un membre de leur famille, amie, collègue, bénévole de MTE)
- **7** par internet et Facebook,
- **1** connaît déjà le service;
- **11** ont déjà reçu le service;
- **1** a entendu une entrevue à la radio;
- **11** ont lu notre dépliant.

### Nombre de personnes rejointes par le service : 132 mères / 241 enfants

Lieu d'origine	Nombre de visites / nombre d'heures	Nombre de mères / nombre d'enfants
Sherbrooke	996 visites / 3 062 heures	99 mères / 176 enfants
Magog	77 visites / 188 heures	8 mères / 19 enfants
Waterville	31 visites / 94 heures	3 mères / 6 enfants
Coaticook	6 visites / 15 heures	2 mères / 3 enfants
East Angus/Ascot/Weedon	33 visites / 98 heures	4 mères / 9 enfants
Stoke	7 visites / 25 heures	1 mère / 2 enfants
Windsor	17 visites / 59 heures	3 mères / 4 enfants
Hatley / Canton Hatley	28 visites / 74 heures	2 mères / 2 enfants
Orford	21 visites / 62 heures	4 mères / 7 enfants
St-Denis de Brompton	3 visites / 9 heures	2 mères / 7 enfants
St-François Xavier de Brompton, Val-Joli	19 visites / 57 heures	2 mères / 3 enfants
Richmond/ Wotton	7 visites / 25 heures	2 mères / 3 enfants



---

## PORTRAIT DES FAMILLES DESSERVIES

- 59 familles ont 1 enfant;
  - 47 familles ont 2 enfants;
  - 20 familles ont 3 enfants;
  - 5 familles ont 4 enfants;
  - 1 famille a 5 enfants.
- 
- 17 mères ont de 20 à 25 ans;
  - 35 mères ont de 26 à 30 ans;
  - 45 mères ont de 31 à 35 ans;
  - 35 mères ont de 36 à 45 ans;
- 
- 71 mères sont conjointes de fait;
  - 47 mères sont mariées;
  - 11 mères vivent une situation de monoparentalité;
  - 3 mères se sont séparées du père de leur enfant.
- 
- Cette année, 7 mères n'ont pas pu être jumelées :
  - 1 mère n'a pas donné suite au téléphone de la marraine;
  - 1 mère de jumeaux a décidé de reporter le service à plus tard;
  - 1 mère a demandé le service durant sa grossesse mais ne nous a pas rappelé par la suite;
  - 1 mère s'est désistée car son bébé était malade;
  - 2 mères ont décidé de ne pas utiliser le service, elles avaient un bon réseau;
  - 1 mère recevra le service à partir d'avril 2017.

Lors du changement d'année financière, le 1<sup>er</sup> avril 2017, 35 mères continuaient à recevoir les services de leur marraine, la période de jumelage étant en cours.

---

## PARTICULARITÉS



- **11 MÈRES DE JUMEAUX** ont reçu un service bonifié, puisque la disponibilité des marraines permettait 2 visites par semaine, par 2 marraines différentes, sur une plus longue période que les 3 mois habituels.
- **31 MÈRES IMMIGRANTES**, dont plusieurs ont été référées par le CSSS-IUGS
- **1 mère de triplets** a reçu le service (elle a reçu 145 visites pour un total de 560 heures de bénévolat et 12 marraines lui ont apporté du soutien sur une période d'un an).
- **1 mère en grande détresse et sans réseau social** a fait appel au service; suite à un appel à toutes les marraines, plusieurs se sont rapidement rendues disponibles pour répondre à son besoin.

## • COMMENTAIRES DES MÈRES

Extraits des évaluations complétées par les mères à la fin du jumelage en rapport avec les **points forts** du service :

- *Le délai de réponse est un aspect très important, car je crois que lorsqu'on appelle pour demander de l'aide, c'est que nous sommes à bout de ressources et que le besoin est immédiat. Dans mon cas, je n'aurais pu être plus satisfaite.*
- *Excellent service! Répond ponctuellement aux besoins des mamans! Gratuit et facilitant.*
- *Une aide fabuleuse pour les nouvelles mamans... et indispensable avec des jumeaux!! MERCI!*
- *C'est un très beau service, je suis choyée d'avoir pu en bénéficier.*
- *J'ai adoré ma marraine et mon fils encore plus.*
- *Service courtois et très convivial.*
- *Service gratuit qui permet de briser l'isolement.*
- *Fiabilité.*
- *J'ai vraiment apprécié le service et ma marraine est une très bonne personne. J'ai adorée !*
- *Disponibilité, gentillesse....*
- *Une rapidité de prise en charge, accessibilité à toutes les nouvelles mamans, flexibilité de l'horaire.*
- *J'ai aimé pouvoir jaser de ma nouvelle situation; cela m'a permis de développer une confiance en moi et en mes capacités.*
- *Ma marraine a toujours respecté mes besoins, même s'ils différaient d'une semaine à l'autre.*
- *Mon fils s'endormait toujours dans ses bras, donc je pouvais faire autre chose.*
- *Elle n'était pas intrusive et prenait bien sa place. Elle était douce et réconfortante*
- *Un soutien inestimable dans une période de vie difficile pour moi au plan affectif. Sa présence dans ma vie a fait une différence, et quand je dis « présence » je veux dire aussi « juste être là ».*



### 3 TYPES DE BÉNÉVOLES

- A. Les marraines qui visitent les nouvelles mères
- B. Les bénévoles qui apportent du soutien à l'organisme
- C. Les membres du conseil d'administration

#### A. LES MARRAINES QUI VISITENT LES NOUVELLES MÈRES

Le recrutement des marraines s'est fait de différentes façons :

- Site web de MTE, Facebook, annonces sur le WEB : **8**
- Représentation à l'Université et dans l'édifice de Moisson Estrie : **5**
- Roch Guertin : **1**
- Connaissent déjà le service : **4**
- Suggestion d'une connaissance : **4**
- Publicité dans les journaux : **2**
- Centre d'action bénévole Sherbrooke: **3**
- Entrevue radio et télévision : **3**
- Maison des naissances : **1**
- Non spécifié : **5**

Les femmes qui deviennent marraines sont soigneusement sélectionnées. Après avoir été informé des différents aspects de la mission de l'organisme, elles sont rencontrées en entrevue afin de mieux connaître leurs motivations, ainsi que ce qu'elles espèrent donner et retirer de ce bénévolat. Nous recherchons des personnes respectueuses, à l'esprit ouvert, non directives et qui ne jugent pas. Il est primordial qu'elles comprennent bien les notions d'écoute et de confidentialité. Nous leur demandons de fournir deux références; cela nous permet de valider nos impressions à la suite de l'entrevue.

- **36** bénévoles potentielles ont été rencontrées en entrevue; de ce nombre,
- **5** ce sont désistées avant d'être jumelées,
- **30** ont été jumelées et 1 est en attente d'un jumelage.
- **7** ont quitté l'organisme pour différentes raisons : manque de disponibilité, des problèmes de santé, retour aux études/travail, et le fait de devenir proche aidante.
- D'autre part, 16 bénévoles ont quitté après plus d'un an de service.

Devenir marraine, c'est aussi s'engager à participer à la formation continue prévue par l'organisme. Six fois par année, un sujet est abordé en groupe, avec une personne-ressource. Ces réunions permettent aux marraines de se rencontrer, nourrissent leur sentiment d'appartenance au groupe et favorisent la confiance en leur compétence lors des jumelages, tout en les outillant pour la relation d'aide.

<b>Date</b>	<b>Thèmes</b>	<b>Nombre de participantes</b>
12/04/2016	La réaction de l'aîné à l'arrivée d'un nouvel enfant dans la famille par Mme Anik Dubaere, éducatrice spécialisée CSSS-IUGS	20
31/08/2016	Technique de réanimation cardio-respiratoire chez les bébés et les jeunes enfants par Mme Claire Lemelin	20
11/10/2016	L'attachement mère-enfant, interprétation des pleurs du bébé et la méthode EASY par Mme Véronique Turcotte, infirmière clinicienne et enseignante au CEGEP	20
08/11/2016	Soins à donner au prématuré et la bonne façon de coucher un bébé, par Diane Royer, marraine et infirmière en néonatalogie à la retraite	16
07/02/2017	Mieux comprendre les rythmes, le besoins du bébé et les bases de l'allaitement, par Mme Liette Boucher, conseillère en soins infirmiers et consultante en lactation CIUSSSE	12
28/03/2017	L'écoute active, par M. Jérôme Grégoire, T.S., M.S.s	22
<b>Total</b>	<b>6 rencontres</b>	<b>110</b>

### **Aperçu des jumelages durant l'année**

<b>49 marraines ont visité → 1 mère</b>
<b>16 marraines ont visité → 2 mères</b>
<b>12 marraines ont visité → 3 mères</b>
<b>3 marraines ont visité → 4 mères</b>
<b>5 marraines ont visité → 5 mères</b>
<b>Total de 85 marraines/bénévoles</b>

## TÉMOIGNAGE D'UNE MARRAINE

---

*Ayant abandonné mes ambitions universitaires depuis quelques anniversaires, je donnai un peu moins de quarante heures par semaine à mon patron. Ma routine tournait autour de mon job, l'alarme de mon cadran à une heure près du début de mon quart de travail. Lasse de l'oisiveté de mon train-train quotidien et ayant récemment eu vent de Marraine Tendresse, je décidai que j'allais offrir mon temps à quelqu'un qui allait en faire meilleur usage.*

*Emballée à l'idée de prêter main-forte et oreilles sensibles à une maman en besoin, je m'impatientai pendant près de deux mois avant qu'on me présente une mère à distance de vélo raisonnable. À cette date, toutefois, il ne me restait que deux mois avant de partir en voyage. Après une quinzaine de secondes de réflexion, je décidai d'accepter le jumelage et de proposer mon alternative maison à la maman : comme les circonstances la privaient d'un mois de mon temps, je lui offris de venir deux fois par semaine lors du premier mois. Même si ma solution rapidement élaborée était juste, j'eus peur d'avoir de la difficulté à la respecter ; je m'engageais à céder six heures de lambinage matinal par semaine !*

*Bien que rationnelle, ma peur se dissipa en quelques visites. Ma solution concentrée s'avéra bénéfique : le bébé m'adopta en deux semaines, accueillant mon entrée avec un sourire béat et la maman retrouva elle aussi le sourire, soulagée d'avoir rencontré une amie.*

*Comme le bébé dormait le deux tiers du temps où j'étais présente, je passais la majorité du temps avec la maman à l'aider à lire son manuel de conduite (étant récemment arrivée au Canada, elle ne maîtrisait pas encore parfaitement le français). Toutefois, après seulement un mois de leçons, je remarquai l'amélioration flagrante de sa lecture. Rares sont les moments où l'on peut constater l'ampleur de l'impact que notre petite contribution peut avoir dans la vie de quelqu'un, mais celui-ci me réchauffa le cœur sans contredit. J'étais fière de ma filleule et si reconnaissante de pouvoir lui apporter ce précieux soutien. Marraine Tendresse a fait un très bon jumelage ce jour-là ! Merci mille fois !*

Florence D., étudiante universitaire

**21 bénévoles** ont effectué différentes tâches, pour un total de **390 heures**.

Ces bénévoles, qui sont pour la plupart aussi marraines, sont des femmes persuadées des bienfaits de la mission de Mairaine Tendresse et elles veulent la soutenir autrement qu'en visitant des mères. Selon leurs talents et leurs intérêts, elles aident au bureau, siègent sur différents comités ou au conseil d'administration, font de la représentation et soutiennent la direction.

Tâches	Temps
Aide au bureau	56 heures
Représentations	70 heures
Formations, comités	256 heures
Soutien informatique	8 heures
<b>Total</b>	<b>390 heures</b>

### C. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Tel que stipulé dans les règlements généraux de l'organisme, le conseil d'administration doit être constitué de 7 membres bénévoles.

- Idéalement au moins 1 mère ayant reçu le service,
- au moins 2 marraines,
- 4 membres de la communauté.

#### Conseil d'administration 2016-2017

Liste des membres du conseil d'administration		
Postes	Noms	Mandat
Présidente	Diane Desrosiers	2016-2018
Vice-présidente	Bella Jeanson	2015-2017
Trésorière	Raymonde Charest	2016-2018
Secrétaire	Claudia Mathieu	2016-2017
Conseillère	Diane Royer	2015-2017
Conseillère	Louise Lussier	2016-2018
Conseillère	Claudette Lévesque	2016-2018
Conseillère	*Josée Demers	2016-2017

\*Josée Demers remplace Claudia Mathieu qui a quitté avant la fin de son mandat

- **7** réunions du conseil d'administration ont eu lieu cette année, totalisant **80** heures de bénévolat;

- Les membres étaient présentes à l'assemblée générale annuelle, pour **16** heures;
- Leur implication non comptabilisée à différentes tâches reliées à leurs fonctions est chiffrées à plus de **200** heures.

## VIE ASSOCIATIVE

Des activités sont organisées afin de nourrir le sentiment d'appartenance au groupe et de respecter les obligations de l'organisme :

- **6 déjeuners** réunissant en moyenne 7 marraines et bénévoles, en alternance dans le secteur *est* de la ville de Sherbrooke et dans l'*ouest*, mensuellement;
- Un **souper reconnaissance** au printemps, pour souligner le travail accompli durant toute l'année par les marraines et les bénévoles;
- l'**assemblée générale annuelle**;
- le **souper de Noël** où toutes les bénévoles sont conviées.

Date	Activités	Nombre de participantes
2016-05-31	Souper reconnaissance	30
2016-06-15	Assemblée générale annuelle	21
2016-12-06	Souper de Noël	35
<b>Total</b>		<b>86</b>



Le groupe de marraines présentes au souper de Noël 2016

Le bulletin de liaison **Murmure**, conçu à l'intention des bénévoles, bienfaiteurs et bailleurs de fonds, a été publié en décembre 2016; 200 exemplaires ont été distribués, par courriel et par poste Canada.

**Le site web** de Mairaine Tendresse est mis à jour et un nouvel onglet «**faire un don**» a été ajouté. L'animation d'une page **Facebook** permet aussi de publiciser les activités de l'organisme.

## LES EMPLOYÉES

### DESCRIPTION ET CONTRIBUTION DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL



Le **poste de direction** est occupé depuis **13 ans** par Mme Francine Payeur. En plus d'assumer la direction et la gestion de l'organisme en fonction des orientations stratégiques établies par le conseil d'administration, la directrice gère les dossiers de jumelage en soutenant les bénévoles et les bénéficiaires. Elle coordonne les activités de la vie associative et s'implique dans la gestion du financement. Elle participe à différents comités de concertation en lien avec les priorités de l'organisme et collabore avec d'autres organismes communautaires. Son contrat spécifie qu'elle travaille 28 heures par semaine et il n'est pas rare qu'elle en fasse plus afin de pallier aux urgences.

Une **adjointe administrative**, engagée l'année dernière pour apporter du soutien à la directrice, Mme Aline Gagnon a poursuivi ce travail jusqu'en juin 2016. Par la suite et de façon ponctuelle, elle donne à l'organisme un coup de main, de façon bénévole.



En août 2016, **une adjointe à la direction**, s'est jointe à l'équipe de Mairaine Tendresse de l'Estrie. Mme Nathalie Desrosiers est mandatée pour rechercher du financement, faire la comptabilité de l'organisme et épauler la directrice dans le suivi des dossiers. De plus, cela insuffle du dynamisme dans le bureau de l'organisme, ce qui favorise une meilleure vision de la mission et le maintien de la qualité du service.

### FORMATION ET RESSOURCEMENT



- La directrice, l'adjointe à la direction, ainsi qu'une bénévole ont participé à la journée de ressourcement pour le personnel des organismes, organisée par le ROCFE à Jouvence en mai 2016;
- L'adjointe à la direction a participé à une formation en collecte de fonds en juin 2016;
- L'adjointe à la direction a participé à une formation sur la motivation et le travail d'équipe organisée par le Centre St-Pierre en janvier 2017
- La directrice et la présidente du conseil d'administration ont reçu une formation sur la politique salariale organisée par le ROCE en février 2017.

## PRÉOCCUPATIONS

- D'une année à l'autre, nous constatons que pour la plupart des mères, demander de l'aide est difficile. Souvent, elles se jugent sévèrement et entretiennent l'idée qu'elles vont s'en sortir toutes seules... jusqu'à ce qu'elles se sentent « au bout du rouleau ». Prenant alors leur courage à deux mains, elles téléphonent à Mairaine Tendresse. Une aide téléphonique leur est dès lors apportée.

Le défi est ensuite plus ou moins grand selon les demandes. Des efforts sont consentis afin de jumeler la mère en tenant compte de ses particularités et besoins (milieu de vie, situation familiale) et des disponibilités des bénévoles dans son secteur. Un jumelage gagnant est celui où « ça clique » entre la mère et la marraine, lorsque l'une se sent à l'aise de recevoir l'aide que l'autre lui offre.

Bien que l'organisme rembourse une compensation financière pour les kilomètres parcourus, la plupart des mairaines préfèrent être jumelées à proximité de leur lieu de résidence. C'est parfois un casse-tête de trouver une marraine pour une filleule qui réside loin des secteurs où la majorité des mairaines habitent.

Recruter des mairaines est une chose, les garder actives est un défi. Durant la période couverte par ce rapport, **12** mairaines se sont retirées après avoir été jumelées plusieurs fois sur une période de 3 ans. Ces départs sont dus à des problèmes de santé (maladies ou blessures) à un retour sur le marché du travail ou tout simplement à une diminution de leur intérêt. Additionnées aux **7** mairaines qui ont quitté le service dès la première année de leur implication, nous sommes préoccupées par le roulement des bénévoles. Toutefois, nous concevons que des mairaines qui croyaient être à l'aise pour donner le service se rendent compte en l'accomplissant qu'il ne leur convient pas tout à fait. Bien que nous soyons toujours désolées de voir *des perles* quitter le service, nous comprenons que nul être humain n'est à l'abri des imprévus qui jalonnent la vie et nous avons le plus grand respect envers les décisions de chacune. **Heureusement que plusieurs étudiantes ont accepté de visiter des mères en janvier car nous manquions d'effectif. Le défi que nous avons dû relever à la fin de leur session universitaire a été de les remplacer dans les familles où elles étaient jumelées. Nous sommes soulagées d'avoir réussi !**

- **Nous nous réjouissons que dans nos effectifs, 17 mairaines rencontrées en 2015-2016 sont encore actives, 16 mairaines sont engagées depuis plus de 2 ans, 12 mairaines depuis 5 ans ou plus, et 7 mairaines s'impliquent à l'organisme depuis plus de 10 ans.**



## Représentations

- La directrice (ou une bénévole) représente régulièrement l'organisme pour le faire connaître au grand public. Cette année, plusieurs personnes ont été sensibilisées à la cause des mères qui ont besoin de répit :
- Des bénévoles et la directrice ont participé au Défi Allaitement, au Salon Expo Habitat de l'Estrie, à la semaine Sherbrookoise des familles.
- Une bénévole a présenté notre service à l'organisme Préférence Estrie.
- Nous étions présents lors du lancement de la campagne de Centraide.
- La directrice et la présidente du conseil d'administration ont assisté à la rencontre des organismes admis à la ville de Sherbrooke
- La directrice a témoigné pour Centraide à 2 reprises
- La directrice a présenté l'organisme à 4 groupes d'étudiants en travail social, à une étudiante du CEGEP en stage à Famille Plus.
- Conversation téléphonique avec une employée du Service d'aide aux Néo-canadiens pour présentation de notre service et de notre mission.
- Présentation de notre service à 3 personnes du Comptoir familial de Sherbrooke inc.
- Invitation au concert du groupe Sangs Mêlés pour témoigner de notre mission
- Participation à une émission radiophonique à Radio Canada, la direction et une bénévole.

## Participation de la directrice à différentes réunions/assemblées générales annuelles

- Réunions mensuelles du ROCFE;
- 4 rencontres des partenaires 0-5 ans de Jardins Fleuris
- Assemblées générales annuelles : CAB, CDC, RAME et du ROCFE

## Activités spécifiques

- Participation de la directrice à différentes journées organisées par le ROCE : soutien pour compléter le document PSOC, formation sur la politique salariale, journée sur le thème de la reconnaissance
- La directrice, l'adjointe à la direction et une bénévole ont participé à la soirée reconnaissance de Centraide
- Rencontre de l'adjointe à la direction avec un groupe d'étudiantes du Séminaire de Sherbrooke pour un projet : ROBIN DES PUBS,

- Participation au dîner de Noël des employés de tous les organismes de l'édifice où loge Mairaine Tendresse;
- Rencontre avec Madame Claudelle Cyr, directrice du ROCE pour discuter différents aspects de notre service.

### Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes

- Institutions : CIUSSS-CHUS de l'ESTRIE, BÉBÉ TRUCS, département de la maternité du CHUS
- Organismes communautaires et autres : CABS, Naissance Renaissance, Préférence Estrie, Maison de la famille de Magog, Comité 0-5 ans Jardins-Fleuris, Maison des naissances, accompagnante à la naissance, Facebook, cours prénataux, dépliants, internet, bénévoles, mères, amies, médecins.

### Partenariat avec le CIUSSS-CHUS

- Le CIUSSS-CHUS de Sherbrooke nous a référé 31 mères;
- Celui de Magog nous a référé 7 mères;
- Rencontre avec Madame Diane Patenaude, chef de service en Périnatalité et petite enfance RLS Sherbrooke; directrice programme jeunesse CIUSSS-CHUS et deux de ses adjointes. Elles sont venues nous rencontrer pour que nous leur présentions notre service afin de faciliter le référencement et transmettre l'information à leur équipe de travail.
- De notre côté, nous référons des mères à d'autres ressources, selon leurs besoins : Naissance Renaissance Estrie, Nourri-sources, Ligue La Leche, Famille Plus, Famille Espoir, Maison de la famille de Sherbrooke, Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie...
- Le Centre d'Action Bénévole de Sherbrooke est un partenaire impliqué auprès de MTE : La directrice anime notre assemblée générale et nous apporte du soutien dans divers dossiers de l'organisme.
- Partenariat avec Préférence Estrie : la directrice nous a référé des femmes qui se sont impliquées comme marraines. Elle a également rencontré avec nous une future bénévole qui ne parle pas français et elle nous aide lors d'échanges avec celle-ci pendant le jumelage avec une nouvelle mère.
- Partenariat avec le Collège Champlain : 2 étudiantes en soins infirmières font équipe avec une marraine et visitent une nouvelle mère.

## FINANCEMENT

### Contribution en matière de ressources financières



Ce sont les subventions et des dons qui permettent le fonctionnement de l'organisme. Nous sommes reconnaissantes envers nos partenaires financiers :

- Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie : PSOC : 14 802\$
- Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie : ententes activités spécifiques:
  - 10 798 \$
- Centraide : 8 954 \$
- Avenir d'enfants : 10 000 \$
- Ville de Sherbrooke : 2 002 \$
- Comptoir familial de Sherbrooke inc: 2 000 \$
- Dons d'une fondation, de particuliers, d'évènements et autres contributions : 15 448.00 \$ \*\*

**Réparti comme suit :**

- Fondation J.A. De Sève : 4 500.00\$
- Tournoi de golf de l'APCHQ Estrie : 1 600.00\$
- Expo Habitat Estrie : 1 025.00\$
- Bar le Mondial : 1 000.00\$
- Dons des communautés religieuses : 2 200.00\$
- Entreprises Sherbrookoises :
  - Maçonnerie Desrosiers de l'Estrie : 500.00\$
  - Gestion Mario Aubé : 500.00
  - A & R Belley : 200.00\$
  - Me Nathalie Lambert Notaire : 150.00\$
  - Gestion immobilière 150.00\$
- Dons de particuliers : 3 623.00\$

**Contribution sous forme de publicité gratuite dans un autre réseau**

- Dans un bottin de la Ville de Sherbrooke
- Dans le bottin des organismes communautaires du Centre d'action bénévole
- Dans le Portail du Québec
- La directrice et une bénévole ont été reçues en entrevue à la radio de Radio-Canada Estrie.

**Contribution sous forme d'outils sur internet**

- La firme *Descormiers intelligence d'affaires* met gratuitement à notre disposition un sondage personnalisé, en format électronique, que les mères complètent à la fin d'un jumelage avec une marraine. Cet outil permet aux mères d'évaluer le service qu'elles ont reçu, depuis 2012, et à l'organisme de mesurer le taux de satisfaction des services donnés.

**Contribution sous forme de photocopies gratuites**

- M. Pierre-Luc Dusseault, député fédéral de Sherbrooke, nous permet de faire gratuitement des photocopies de nos documents pour notre assemblée générale annuelle et notre bulletin de liaison *Murmure*.

**CONCLUSION**

Les informations contenues dans ce rapport démontrent que le recrutement des bénévoles est toujours aussi dynamique. Des efforts sont consacrés au soutien des marraines qui visitent des mères. Aussi, nous communiquons avec les mères en cours de jumelage afin de nous assurer que cela se passe bien avec la marraine et nous apportons des correctifs au besoin. Lors des soirées de formation, les thèmes abordés servent à outiller les marraines, dans l'espoir qu'elles se sentent encore plus compétentes et qu'elles désirent continuer à s'impliquer. Comme nous observons encore beaucoup de mouvement dans nos effectifs, le recrutement de nouvelles bénévoles demeure un besoin et un souci constants.

La demande de service s'est maintenue dans la moyenne des dernières années et le nombre de marraines, malgré le roulement, a permis d'y répondre. Cela nous donne le sentiment du travail accompli, d'autant plus que le taux de satisfaction des mères qui ont complété l'évaluation en fin de jumelage est de 100 %, ce qui contribue à valoriser le travail des marraines et des employées.

Pour la prochaine année, nous prioriserons la recherche de financement. Encore et toujours, Marraine Tendresse a besoin de fonds pour assurer la constance de son offre de services.

En terminant, nous reconnaissons l'apport inestimable des marraines, bénévoles et membres du conseil d'administration à la vie de l'organisme. Leur contribution fait rayonner la mission de Marraine Tendresse de l'Estrie et nous les en remercions bien tendrement !

Nous remercions sincèrement les bienfaiteurs et les bailleurs de fonds pour leur soutien financier. Leur contribution est essentielle à la poursuite de notre engagement dans la communauté.

Francine Payeur, directrice

## NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES FINANCIERS

***MERCI!***

À tous nos bailleurs de fonds, nos collaborateurs ainsi qu'aux donateurs privés.

Grâce à eux, la poursuite de notre mission est possible.

### Nos principaux bailleurs de fonds :



### Nos collaborateurs :



1255 rue Daniel, local 128  
Sherbrooke, Québec J1H 5X3  
Tél : 819-562-0406  
info@marrainetendresse.com  
www.marrainetendresse.com

## ORIENTATIONS 2017-2018

L'élaboration d'une planification stratégique a débutée par une rencontre avec des marraines dans le but d'entendre leurs points de vue. Plusieurs membres du conseil d'administration, la directrice et l'adjointe à la direction se sont réunies ensuite afin d'évaluer le plan d'action 2013-2016 et de faire l'ébauche d'un nouveau plan d'action triennal 2017-2020.

Les éléments du plan 2013-2016 pour lesquels il restait des actions à poursuivre ont été reportés. À partir des objectifs de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisme, nous avons élaboré les lignes directrices pour les 3 prochaines années.

Suite à ce travail, nous désirons poursuivre l'amélioration de notre service. Les grands thèmes seront ceux qui ont déjà été abordés, alors que d'autres pourront s'ajouter au besoin :

- Offre de services
- Administration et financement
- Promotion des services
- Valorisation et mobilisation des marraines
- Vie associative
- Participation dans le milieu et partenariat

Le plan stratégique est un outil que se donne Marraine Tendresse afin de se projeter dans l'avenir et faire progresser l'organisme sans perdre de vue ce qui a motivé sa fondation. Plusieurs objectifs ont été atteints et nous en sommes très satisfaites. C'est avec enthousiasme que nous débiterons notre troisième itération.

Les besoins sont importants et la qualité du bénévolat réalisé par les marraines est le cœur de l'organisme Marraine Tendresse de l'Estrie. Il nous importe de maintenir notre offre de service et de contribuer au mieux-être des familles lors de l'arrivée d'un nouveau bébé.

**Le tableau sera ajouté**