



Mairaine  
Tendresse  
de l'Estrie

Rapport d'activités  
2013-2014  
Orientations  
2014-2015

## TABLE DES MATIERES

<b>ACRONYMES</b> .....	<b>3</b>
<b>MOT DE LA COORDONNATRICE</b> .....	<b>4</b>
<b>HISTORIQUE DE MARRAINE TENDRESSE DE L'ESTRIE</b> .....	<b>1</b>
<b>OFFRE DE SERVICE</b> .....	<b>2</b>
<i>Le mandat de Marraine Tendresse</i> .....	2
<i>Objectifs</i> .....	2
<i>Services rendus</i> .....	3
<b>PARTICULARITÉS</b> .....	5
<b>TÉMOIGNAGE DE MÈRES</b> .....	6
<b>LES BÉNÉVOLES DE MARRAINE TENDRESSE</b> .....	<b>7</b>
<b>TYPES DE BÉNÉVOLES</b> .....	7
A. Les marraines qui visitent les nouvelles mÈRES.....	7
b. Les bénévoles qui apportent du soutien à l'organisme : 30 personnes.....	9
c. Les membres du conseil d'administration.....	10
<b>LES EMPLOYÉES</b> .....	<b>11</b>
<i>La coordonnatrice</i> .....	11
<i>L'Agente de soutien à la comptabilité</i> .....	11
<b>ÉVÈNEMENT</b> .....	<b>11</b>
<b>PARTICIPATION DANS LE MILIEU ET PARTENARIAT</b> .....	<b>12</b>
<b>FINANCEMENT</b> .....	<b>14</b>
<b>PROMOTION DE L'ORGANISME</b> .....	<b>15</b>
<b>LAC À L'ÉPAULE</b> .....	<b>15</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>16</b>
<b>ORIENTATIONS 2014-2015</b> .....	<b>17</b>
<b>RÉALISATIONS DU PLAN D'ACTION 2013-2016</b> .....	<b>18</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
- **PAAC** : Programme d'aide à l'action concertée
- **PSOC** : Programme de soutien aux organismes communautaires
- **PSJP** : Programme de soutien aux jeunes parents
- **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

## MOT DE LA COORDONNATRICE

L'année 2013-2014 a été une année très remplie pour Mairaine Tendresse. Des structures ont été mises en place pour l'amélioration du service comme le démontre le rapport du conseil d'administration.

Les nombreuses demandes de jumelage après les Fêtes ont demandé davantage de temps et d'énergie pour être répondues de façon adéquate et rapide. Malheureusement, à cause de cette augmentation, un délai d'attente a été vécu par les mères pour que nous soyons en mesure de les jumeler avec une bénévole, et cela, à cause du manque de personnes disponibles.

La charge de travail pour la coordination est devenue également très lourde pour une seule employée afin de mener à bien tous les dossiers. Le besoin d'engager une personne à temps partiel s'est manifesté davantage et le conseil d'administration s'est penché sur cette demande. À la fin de l'année, une personne a été engagée.

Vous pourrez constater à la lecture du rapport d'activités que nous avons travaillé très fort pour continuer à offrir un service de qualité aux mères qui en ont fait la demande.

Bonne lecture !

## HISTORIQUE DE MARRAINE TENDRESSE DE L'ESTRIE



L'organisme *Marraine Tendresse de l'Estrie* existe depuis un peu plus de 20 ans. La fondation de l'organisme, le 4 décembre 1992, marque l'accomplissement d'un grand rêve pour Madame Aylwin qui avait ce projet d'organisme en tête depuis qu'une ancienne collègue lui avait confié sa détresse face aux pleurs de son bébé.

En 2001, *Centraide* collabore avec l'organisme et lui permet d'avoir des locaux à Sherbrooke. Une coordonnatrice est engagée en 2003 à raison de 30 heures semaine afin de gérer toutes les activités que comporte l'organisme. *Marraine Tendresse* continue son développement, ce qui mène à 2005, où une forte augmentation de demandes de services est notée. Il y a eu 81 demandes de mamans comparativement à 51 en 2004. Cette augmentation confirme que l'organisme devient de plus en plus connu du public; 91 demandes ont été notées pour l'année 2006.

Un partenariat avec l'Université de Sherbrooke se crée en 2008, permettant à des stagiaires en psychoéducation d'être mairaines à leur tour. Depuis ce temps, l'organisme reçoit des stagiaires chaque année. *Marraine Tendresse* continue son expansion en termes de partenariat, en 2009, en adhérant au regroupement des organismes communautaires (ROC) et au regroupement des organismes communautaires familles de l'Estrie (ROCFE). Enfin, la création d'un nouveau dépliant qui actualise l'image de l'organisme et de nouveaux outils promotionnels sont développés.

C'est le 16 juin 2011 que *Marraine Tendresse* emménage dans l'édifice de *Moisson Estrie*, ce qui apporte beaucoup d'avantages à l'organisme : une salle de conférence accessible pour nos formations, un plus grand espace de stationnement, une meilleure situation géographique et un coût mensuel de location moindre.

La même année, l'organisme est enfin reconnu par la ville de Sherbrooke. Le 4 juillet 2011, l'Agence confirme que l'organisme en est maintenant à l'étape de consolidation des services. Cette décision témoigne du fait que le travail auprès des nouvelles mères est mieux reconnu par nos partenaires.

Aujourd'hui, *Marraine Tendresse* répond au plus grand nombre de demandes de mères que l'organisme n'ait jamais enregistré avec déjà plus de 114 demandes. La grande majorité provenant de Sherbrooke et les autres provenant des municipalités avoisinantes.

L'année 2013-2014 en est une de stabilité. On dénombre la même quantité de demandes que l'année dernière. Par contre, durant les périodes plus achalandées de demandes, il était difficile de répondre rapidement aux besoins des mères par manque de bénévoles.

### LE MANDAT DE MARRAINE TENDRESSE



La naissance d'un bébé est toujours un événement qui apporte bien des changements dans la vie d'une famille. Les nouveaux parents, tout heureux de revenir à la maison avec leur petit trésor, déchantent parfois lorsque la situation n'est pas comme ils l'avaient imaginée. Quand la mère se sent dépassée parce que son bébé ne dort pas ou parce qu'il pleure beaucoup, c'est le moment de faire appel au service de soutien de Marraine Tendresse.

L'activité principale de l'organisme est de visiter hebdomadairement des nouvelles mères, visites qui peuvent s'étendre sur une période d'environ trois mois. Les mères de jumeaux ou ayant d'autres besoins particuliers peuvent bénéficier d'une prolongation de cette période. Les marraines assurent une présence sécuritaire permettant un repos bienfaisant pendant leur visite et, au besoin, les mères sont référées à d'autres services. L'approche des bénévoles favorise un climat de confiance avec la personne aidée, ainsi que le partage d'informations. Un soutien téléphonique est également offert entre les visites.

### OBJECTIFS

- Exercer une écoute active et personnalisée;
- Valoriser l'expérience de la maternité;
- Prévenir les découragements de toutes sortes;
- Contribuer à une plus grande autonomie parentale et encourager la confiance de la mère en ses principales ressources;
- Créer une relation humaine enrichissante;
- Briser l'isolement;
- Lutter contre la pauvreté en offrant ce service gratuitement.

Aider une nouvelle mère, c'est aussi aider toute une famille; cela a des répercussions sur tout l'entourage de cette mère, et, par ricochet, sur la société.

## SERVICES RENDUS

Cette année, **114 mères** ont pu recevoir les services de Mairaine Tendresse, ce qui est le même nombre que l'année 2012-2013. Plusieurs mères ont bénéficié du service sans attendre. Par contre, certaines mères ont dû patienter car nous n'avions pas de bénévoles disponibles.

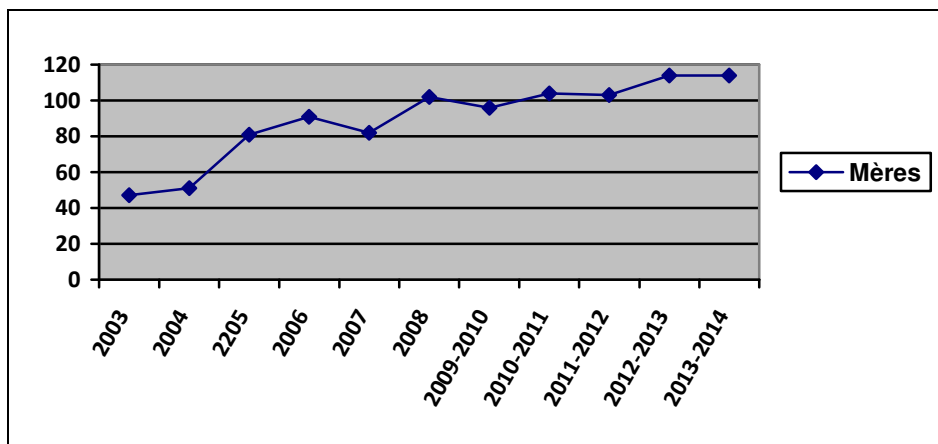


Tableau comparatif du nombre de mères qui ont demandé le service de 2003 à 2014.

Le tableau ci-dessous démontre que les mères bénéficient de plusieurs rencontres et heures de bénévolat, annuellement.

Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009 2010	2010 2011	2011 2012	2012 2013	2013 2014
Total des mères	47	51	81	91	82	102	96	104	103	114	114
Total des rencontres	389	398	538	647	655	620	720	1 026	895	958	994
Total des heures	1 186	1 098	1 675	1 989	1 874	1 765	2 189	3 302	2746	2 951	2959

En 2013-2014, les marraines ont effectué **994 visites**, pour un total de **2 959** heures de bénévolat.

### Nombre de personnes rejointes par le service : 114 mères / 212 enfants

Lieu d'origine	Nombre de visites / nombre d'heures	Nombre de mamans / nombre d'enfants
Sherbrooke	847 visites / 2523 heures	90 mères / 168 enfants
Magog	62 visites / 178 heures	9 mères / 15 enfants
Orford	20 visites / 60 heures	3 mères / 3 enfants
Stokes	19 visites / 55 heures	2 mères / 6 enfants
Coaticook	17 visites / 55 heures	2 mères / 5 enfants
St-Denis de Brompton	17 visites / 55 heures	3 mères / 6 enfants
Ste-Catherine	7 visites / 22 heures	1 mère / 2 enfants
Austin	2 visites / 3 heures	1 mère / 2 enfants
Compton	2 visites / 5 heures	1 mère / 2 enfants
Fitch Bay	1 visite / 4 heures	1 mère / 2 enfants
Bolton	Conversations téléphoniques	1 mère / 1 enfant

Selon les statistiques, l'âge des mères se situe ainsi :

- ✦ 5% ont 19 et 20 ans, 12% ont de 21 à 25 ans, 28% ont de 26 à 30 ans, et 55% ont de 31 à 43 ans.
- ✦ 88% des mères vivent en couple et 12% vivent une situation de monoparentalité.

Cette année, 11 mères n'ont pu être jumelées :

- ✦ 4 parce que leurs besoins ne correspondaient pas à la mission;
- ✦ 2 parce que la distance était un problème, la coordonnatrice leur donnant alors une référence appropriée;
- ✦ 4 mères se sont désistées, le service ne leur convenant pas;
- ✦ 1 mère souhaitait seulement des références.

Lors du changement d'année financière 2014-2015, 32 mères continuaient à recevoir les services de leur marraine, la période de jumelage étant en cours.



## PARTICULARITÉS



- **17 MÈRES DE JUMEAUX** ont reçu un service bonifié, puisque la disponibilité des marraines permettait 2 visites par semaine, sur une plus longue période.
- **20 MÈRES IMMIGRANTES**, dont plusieurs ont été référées par le CSSS-IUGS, ont eu besoin d'un suivi prolongé parce qu'elles avaient également à s'intégrer à la culture québécoise.
- **BESOINS SPÉCIFIQUES** - plusieurs mères ayant des besoins particuliers en lien avec la maladie, le deuil, les grossesses à risque :
  - ✓ Une famille de jumeaux a bénéficié d'un service prolongé d'une année car la famille a dû surmonter plusieurs épreuves difficiles.
  - ✓ 4 jeunes mères monoparentales, référées par le CSSS-IUGS ou suivi par la D.P.J, ont eu la chance de recevoir le soutien des marraines. Ces familles nécessitaient une intervention plus pointue et les marraines ont pu les aider à développer leur lien d'attachement avec leur enfant.
  - ✓ Une bénévole a accompagné une mère qui était sourde et muette.
  - ✓ Deux mères chinoises qui ne parlaient pas français ont reçu le soutien d'une marraine.
  - ✓ Une bénévole a accompagné une nouvelle mère dans sa préparation à la naissance puisqu'elle était épuisée ayant de jeunes enfants à s'occuper.
  - ✓ Une famille de jumeaux a reçu l'aide d'une marraine durant leur déménagement afin de s'occuper des enfants durant ce grand changement.
  - ✓ Une mère en début de grossesse à risque, avec de jeunes enfants, a reçu la visite d'une marraine.

---

## TÉMOIGNAGE DE MÈRES

Le 14 février 2012 sera à jamais gravée dans notre mémoire, à moi et mon conjoint, jour de l'échographie qui nous a appris que je portais non pas un mais deux bébés. Après le choc... l'euphorie, les émotions aussi vives et intenses les unes que les autres qui s'entremêlent, survient LA question : Comment allons-nous faire? Nous avons déjà notre grand garçon de 2 ans et demi à l'époque. Un organisme nous vient tout de suite en tête : Marraine tendresse. Quelques mois plus tard arrivent nos deux petites filles, et... non pas une, mais deux marraines! Car rapidement, oui maman est essoufflée, une maman qui ne vit que pour sa famille à ce moment-là, et papa aussi est fatigué : un papa travailleur qui s'implique tout autant auprès de sa marmaille et débute son deuxième quart de « travail » une fois le premier terminé!

L'aide reçue de nos marraines fut... incommensurable! Chacune avec sa propre couleur a su répondre à sa façon aux besoins de notre maisonnée. Merci pour votre présence rassurante au matin alors que la nuit a parfois été quasi inexistante. Merci pour les moments de jeux avec mes filles... et aussi avec mon garçon, car lui aussi a dû faire d'importantes concessions avec l'arrivée de ses sœurs qui ont subitement pris toute la place! Merci pour les chansons et le réconfort apporté à mes filles, les soins aussi, avec tant de délicatesse et de douceur. Merci aussi pour l'écoute, parfois, d'une maman qui se sentait dépassée par les tâches à faire, tâches qui ne cessaient de s'accumuler. Merci infiniment à nos deux marraines et aux quelques autres marraines plus ponctuelles en soutien.

Un merci particulier à Madame Payeur qui a su répondre aux besoins d'une famille qui, en plus de l'arrivée de jumelles, a dû surmonter d'autres épreuves en même temps. Merci pour votre compréhension, votre accueil, votre ouverture et d'avoir fait en sorte que Marraine tendresse demeure avec nous le temps de nous relever comme famille.

Au nom des cinq membres de notre famille, merci Marraine tendresse de nous avoir permis d'être les meilleurs parents possibles grâce au répit que vous nous avez apporté. Nous vous en sommes énormément reconnaissants.

*Karine*

### 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

#### *Aperçu du jumelage durant l'année*

<b>25 bénévoles ont visité → 1 mère</b>
<b>13 bénévoles ont visité → 2 mères</b>
<b>10 bénévoles ont visité → 3 mères</b>
<b>10 bénévoles ont visité → 4 mères</b>
<b>3 bénévoles ont visité → 5 mères</b>
<b>1 bénévole a visité → 7 mères</b>
<b>Total de 62 bénévoles</b>

- 21 nouvelles personnes intéressées à devenir marraines ont été rencontrées par la coordonnatrice; 17 d'entre elles ont adhéré au service et se sont jointes au groupe des marraines déjà impliquées. D'autre part, 9 bénévoles engagées depuis un certain temps ont quitté le service pour diverses raisons personnelles.
- À ces données, comme lieu d'apprentissage, s'ajoute la contribution d'une stagiaire en psychoéducation de l'Université de Sherbrooke qui a visité au moins 3 mères; aussi, 2 étudiantes d'une école secondaire de Bromptonville continuent d'accompagner une mère dans le cadre de leur projet scolaire, jusqu'à la fin de l'année scolaire.
- Communautés culturelles :  
Une femme immigrante qui désirait faire du bénévolat à Marraine Tendresse a visité une mère et poursuit les visites à ce jour.

## Formation des marraines



Comme il est important d'outiller les marraines pour l'exercice de leur fonction, des formations sont planifiées et des personnes qualifiées sont invitées à développer des thèmes choisis et pertinents.

À chaque rencontre de formation, un temps est consacré au partage des expériences des bénévoles. Les diverses interactions entre elles favorisent la communication et l'apprentissage de part et d'autre. Les marraines qui sont actives depuis plus longtemps encouragent et motivent les nouvelles en témoignant de leurs vécus. Ces rencontres contribuent à créer un sentiment d'appartenance à l'organisme.

### Rencontres de formation des marraines

Date	Thèmes	Nombre de participantes
2013-04-09	Roxanne Mc Innes, une étudiante en psychologie à l'Université de Sherbrooke, a élaboré l'approche à favoriser lorsque nos bénévoles rencontrent une nouvelle mère.	15
2013-04-16	2 <sup>e</sup> partie : Roxanne Mc Innes nous présente la suite de sa formation en mettant l'emphase sur l'empathie.	8
2013-09-17	Conférence de Mme. Diane Plante sur <i>l'estime de soi, de génération en génération</i> . « Accepter d'être en cheminement et y consacrer du temps », « apprendre à écouter nos intuitions », « se sentir quelqu'un de valable et aimable », voilà quelques phrases inspirantes pour les 33 personnes qui y ont assisté.	33
2013-10-08	Une formation sur l'écoute active présentée par Mr. Jérôme Grégoire, de l'organisme Secours-Amitié, a permis aux marraines d'acquérir des outils afin d'offrir une écoute de qualité aux mères qu'elles visitent.	22
2013-11-26	Une formation intitulée « Bien dans sa peau, bien dans sa tête » est offerte aux marraines par des étudiantes en soins infirmières de l'Université de Sherbrooke. Le contenu incluait des théories au sujet du stress, ainsi que des éléments pratiques permettant d'améliorer sa qualité de vie au quotidien.	16
2014-02-11	Une mère de jumeaux vient témoigner de son quotidien et l'organisme Nourri-Source nous présente les ressources offertes aux parents de jumeaux.	20
2014-03-11	Que peut dire une bénévole à une mère qui vit de la violence conjugale ? Une personne de l'Escalpe est venue nous entretenir à ce sujet.	17
<b>Total</b>	<b>7 rencontres</b>	<b>131</b>

## B. LES BÉNÉVOLES QUI APPORTENT DU SOUTIEN À L'ORGANISME : 30 PERSONNES

À Mairaine Tendresse, seules la coordonnatrice et l'agente de soutien à la comptabilité sont rémunérées, ce qui rend nécessaire l'implication de plusieurs personnes pour le bon fonctionnement de l'organisme. En plus de leur jumelage, certaines bénévoles se rendent disponibles pour aider la coordonnatrice. Cette année, 30 personnes ont effectué diverses tâches de soutien.

### Tâches

- ✦ Remplacer la coordonnatrice au local lorsqu'elle doit s'absenter;
- ✦ Apporter de l'aide pour compléter des documents de demandes de subventions ou autres, pour de la correspondance;
- ✦ Préparer le bulletin de liaison Murmure;
- ✦ Organiser des activités : souper reconnaissance, souper de Noël, formations mensuelles, assemblée générale annuelle ;
- ✦ Participer au comité du plan d'action et au comité de financement.

### Bref aperçu du bénévolat

Il est difficile de chiffrer en heures l'apport du comité de financement car les personnes ne nous les ont pas données.

Tâches	Temps
Aide à la coordonnatrice	210 heures
Représentations	156 heures
Présence au local, téléphones, accueil	130 heures
Formations, rencontres, comités	555 heures
Bulletin de liaison / communication / comité plan d'action *	93 heures
<b>Total</b>	<b>1144 heures</b>

\* Mme Ginette Sabourin et Mme Zoé Heimrich ont investi énormément de temps, sans comptabiliser leurs heures, pour monter des documents pertinents qui aideront l'organisme.

## C. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



### Conseil d'administration 2013-2014

Liste des membres du conseil d'administration		
Postes	Noms	Mandat
Présidente	Ginette Sabourin	2012-2014
Vice-présidente	Céline Parent	2013-2015
Trésorière	Zoé Heimrich	2013-2015
Secrétaire	Christiane Lemire	2012-2014
Conseillère	Diane Desrosiers	2012-2014
Conseillère	Lisette Côté	2013-2015
Conseillère	Diane Drolet	2013-2015

- Fonctionnement démocratique (tenue de 8 réunions et d'une assemblée générale annuelle)
- Membres du conseil d'administration (dans diverses tâches) : Plus de 500 heures de bénévolat autres que celles mentionnées plus haut.

### Vie associative :

Afin de développer le sentiment d'appartenance, 8 déjeuners mensuels sont organisés et 8 personnes y participent, en moyenne.

À cela s'ajoutent un souper de Noël pour célébrer, un souper reconnaissance pour souligner le travail accompli durant l'année, et une assemblée générale annuelle pour informer les membres et les bailleurs de fonds.

Date	Activités	Nombre de participantes
2013-05-21	Assemblée générale annuelle	21
2013-06-03	Souper reconnaissance	32
2013-12-03	Souper de Noël	35
<b>Total</b>		<b>88</b>

**Le bulletin de liaison Murmure** est distribué 2 fois par année aux bénévoles, bienfaiteurs et bailleurs de fonds pour leur donner des nouvelles de l'organisme.

## LES EMPLOYÉES

### LA COORDONNATRICE

#### ✦ **Madame Francine Payeur**

C'est avec beaucoup de cœur et de bonté que Mme. Payeur rencontre les bénévoles afin de s'assurer qu'elles aient les qualités et aptitudes que nous recherchons. Elle reçoit les demandes des mères et assure le jumelage avec une bénévole. Elle effectue le suivi téléphonique tant auprès des mères que des bénévoles afin de vérifier que le jumelage se déroule harmonieusement.

Elle coordonne toutes les activités et projets de l'organisme, s'occupe de la correspondance et des demandes de subvention, prépare la formation des bénévoles. Aussi, elle participe aux rencontres du conseil d'administration. Sans elle, l'organisme ne serait pas ce qu'il est, c'est-à-dire rempli de générosité, de compassion et d'écoute.

Les heures d'ouverture du local sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30; 5 jours/ semaine sauf les jours fériés. Également le local a été fermé 3 semaines à l'été et 2 semaines pour les congés des Fêtes. Les appels ont été pris de l'extérieur pour assurer un suivi aux demandes.

### L'AGENTE DE SOUTIEN À LA COMPTABILITÉ

Une agente de soutien à la comptabilité est engagée en septembre 2013 à raison de 10 heures par mois pour assurer la formation de la coordonnatrice pour le logiciel de comptabilité. Elle doit veiller à ce que tous les rapports et documents liés à la comptabilité soient produits dans les délais prescrits.

## ÉVÉNEMENT

#### ✦ **Rallye raquettes**

Pour une deuxième année consécutive, le rallye raquettes fut l'activité de levée de fonds de Mairaine Tendresse de l'Estrie. Mme Christine Ouellet a accepté généreusement la présidence d'honneur. Cette activité s'est tenue le 23 février 2014. Une quarantaine de personnes ont gravi la montagne du Mont Bellevue pour profiter, la plupart en familles, de cette belle journée de plein air.

Bravo et chaleureux mercis à Mme Christine Ouellet, notre présidente d'honneur, aux généreux commanditaires, aux partenaires, donateurs, participants et bénévoles qui nous ont permis de récolter la jolie somme de 6500\$. On se redonne rendez-vous pour l'an prochain.



### **Participation de la coordonnatrice à différentes rencontres / assemblées générales annuelles / consultations**

- ✦ *Rencontres mensuelles du ROCFE*
- ✦ *Table des partenaires du comité 0-5 ans Jardins Fleuris*
- ✦ *Conférence de presse de Centraide avec une membre du c.a.*
- ✦ *Déjeuner de Noël de la CDC*
- ✦ *Assemblées générales annuelles : CAB; ROC; CDC;*
- ✦ *Conférence de presse du lancement du portail de la paternité par le RAME*
- ✦ *Participation à deux rencontres avec la Voix des parents de Magog*

### **Participation de la coordonnatrice : Formations et Symposium**

- ✦ *Formation sur le marketing social : CDSEP*
- ✦ *Participation à la formation CA 101; CABS*
- ✦ *Les solutions juridiques organismes et bénévoles; CABS*
- ✦ *Symposium pour les gestionnaires des bénévoles organisé par le CABS*
- ✦ *Deuil périnatal par l'Agence de la santé et des services sociaux*
- ✦ *Rencontre organisé par la ville de Sherbrooke avec la présidente du C.A pour les organismes admis à la Ville.*
- ✦ *Conférence avec le CAB « ici et maintenant » avec une membre du C.A.*
- ✦ *Formation pour le cadre de référence de l'action communautaire et l'action communautaire autonome.*
- ✦ *Formation leadership dynamique, meneur cinétique.*

### **Activités spécifiques**

- ✦ *Participation à un dîner reconnaissance pour Centraide.*
- ✦ *Visite porte ouverte de la Grande Table.*
- ✦ *Participation d'un 5 à 7 par le CALACS.*



### **Autres participations**

- ✦ *2 bénévoles ont participé à une formation offerte par l'organisme Naissance Renaissance Estrie sur la sexualité chez les enfants.*

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

- ✦ *Institutions : CSSS-IUGS, BÉBÉ TRUCS, CHUS, Centre de maternité*
- ✦ *Organismes communautaires et autres : CABS, Naissance Renaissance, Séjour la Bonne Œuvre, info Sherbrookois, Préférence Estrie, Maison de la famille de Magog, Nourri-Source, CASA, Comité 0-5 ans, Maison des naissances, Parents écoute, accompagnante à la naissance, psychologue, Facebook, présentation des services au Carrefour de l'Estrie, cours prénataux, dépliants, internet, bénévoles, mères, amies, médecins.*

### **Partenariat avec le CSSS-IUGS**

- ✦ *Le CSSS-IUGS a référé 43 mères cette année et suite à la lecture du dépliant, 11 mères ont fait appel au service. Aussi, 8 mères ont redemandé le service après un nouvel accouchement;*
- ✦ *Rencontre avec Mme. Liette Boucher du CSSS-IUGS pour la présentation d'un nouvel outil pour les futures mères.*

### **Partenariat avec l'Université de Sherbrooke**

- ✦ *Une étudiante en psychologie à l'Université de Sherbrooke a offert deux formations sur les approches à favoriser lorsque nos bénévoles rencontrent une nouvelle mère;*
- ✦ *Des étudiants ont élaboré un plan de communication pour Mairaine Tendresse en lien avec le PAEIC de l'Université de Sherbrooke;*
- ✦ *Une formation intitulée « Bien dans sa peau, bien dans sa tête » est offerte aux mairaines par des étudiantes en soins infirmières de l'Université de Sherbrooke en lien avec le PAEIC.*
- ✦ *Participation au carrefour de l'engagement à l'Université.*
- ✦ *Présentation du service de Mairaine Tendresse à des étudiants en travail social de l'Université de Sherbrooke.*

### Contribution en matière de ressources financières

C'est en grande partie grâce aux subventions et aux dons que Mairaine Tendresse peut fonctionner et soutenir les nouvelles mères. Nous remercions nos partenaires financiers dont les contributions font une différence pour les mères et leur famille :

- ✦ Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie : PSOC : 14 352 \$
- ✦ Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie : entente activités spécifiques: 10 596 \$
- ✦ Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie : 4 135 \$
- ✦ Centraide : 11 679 \$
- ✦ Avenir d'enfants : 10 000 \$
- ✦ Ville de Sherbrooke : 1 502 \$
- ✦ Comptoir familial : 1 000 \$
- ✦ Dons de particuliers et autres contributions : 3 870 \$ \*\*
- ✦ Levée de fonds → Rallye raquettes : 6 500 \$
- ✦ Vente d'articles promotionnels : 312 \$
- ✦ Vente de moitié/moitié du tournoi de golf Boston Pizza : 214 \$
- ✦ Salon Habitat : 266,50 \$
- ✦ Dépliants gratuits de MJB Litho : 8000 dépliants
- ✦ Photocopies gratuites du journal Murmure au bureau de Mr. Dussault, député fédéral de Sherbrooke.

\*\* Autres contributions : Billets gratuits pour un concert de Noël, bons d'achats, remboursement des kilomètres et autres dons.

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

Une publication

- ✦ Dans un bottin de la Ville de Sherbrooke
- ✦ Dans l'info Sherbrookoise
- ✦ Dans le Bulletin express et la feuille de chou du secteur Jardins-Fleuris
- ✦ Dans le bottin des organismes communautaires du Centre d'action bénévole
- ✦ Dans le Portail du Québec
- ✦ La Nouvelle, La Tribune sont sollicités afin de présenter des publicités

## PROMOTION DE L'ORGANISME

La promotion et la visibilité se font principalement par les dépliants remis à chaque mère qui accouche au département de maternité du CHUS. 2 500 sont remis chaque année ;

- ✦ La présentation du service fait par 2 marraines au département de maternité, lors de la semaine de l'allaitement, permet aux infirmières de mieux connaître la mission de Marraine Tendresse;
- ✦ La participation au défi allaitement organisé par Naissance Renaissance au mois d'octobre 2013 a apporté de la visibilité à l'organisme en permettant à plusieurs personnes rencontrées d'en savoir plus sur notre service;
- ✦ L'info Sherbrookoise nous offre une publicité gratuite dans leur journal;
- ✦ La participation au festival du bébé au Carrefour de l'Estrie organisé par Toys-R-Us nous offre une grande visibilité;
- ✦ Une marraine témoigne des services qu'offre Marraine tendresse dans le cadre de la campagne de financement de Centraide au CHUS Hôtel Dieu de Sherbrooke.
- ✦ Une vingtaine de dépliants sont portés chez Entraide Estrie;
- ✦ Notre présence au salon du bénévolat organisé par le CABS au carrefour de l'Estrie nous permet de recruter quelques bénévoles;
- ✦ Distribution de dépliants à différents organismes : CSSS-IUGS, Naissance Renaissance Estrie, Centre de maternité, ROCFE, ROCE, Centraide, Entraide Plus,
- ✦ Un journaliste d'Estrie Plus rencontre une mère accompagnée de sa marraine et de la coordonnatrice de Marraine Tendresse.

## LAC À L'ÉPAULE

Le plan d'action triennal 2010-2013 a été réalisé à 86 %. Il a permis de moderniser l'organisme avec une nouvelle image professionnelle. Les règlements généraux ont été mis à jour ainsi que plusieurs documents. De nouveaux outils de travail ont été créés.

Un comité s'est réuni pour élaborer une nouvelle planification stratégique afin de se projeter dans l'avenir et identifier les grandes orientations à travailler dans les prochaines années. Le comité était composé de deux bénévoles, la présidente du conseil d'administration et la coordonnatrice. Ces personnes ont regardé les différents éléments qui ont été reporté du dernier plan d'action pour lesquels il reste du travail à accomplir. Elles ont préparé des lignes directrices qui sont proposées au Lac à l'épaule.

Le 26 septembre 2013, les membres du conseil d'administration, une bénévole qui a travaillé à la planification stratégique et la coordonnatrice se sont réunies pour souligner le beau travail accompli dans les trois dernières années avec le plan d'action 2010-2013. Puis elles se sont penchées sur l'élaboration des principales orientations pour le prochain plan d'action triennal 2013-2016. Madame Carole Gendreau, organisatrice d'action communautaire du CSSS-IUGS a animé ce Lac à l'épaule.

## CONCLUSION

Comme vous pouvez le constater, 2013-2014 a été très remplie. La coordination de l'organisme, ainsi que divers comités tels que financement, plan d'action et vie associative peuvent compter sur l'engagement de bénévoles s'impliquant de façon exceptionnelle.

Les témoignages élogieux des femmes qui reçoivent le service parviennent régulièrement à l'organisme, confirmant la générosité et le dévouement des personnes qui ont à cœur de venir en aide aux mères et à leurs familles.

La priorité pour la prochaine année sera la publicité et le recrutement de nouvelles bénévoles; pour offrir rapidement le service aux nouvelles mères qui en font la demande.

Pour le travail accompli, notre gratitude va au conseil d'administration ainsi qu'aux marraines et bénévoles.

Soulignons aussi que la mission de Marraine Tendresse de l'Estrie se concrétise grâce au soutien des bienfaiteurs partageant la mission de l'organisme. Grâce à leur appui, le service peut être maintenu. La générosité manifestée à l'égard de l'organisme aide à la poursuite de notre engagement auprès des mères qui sollicitent le service. Nos remerciements s'adressent donc à tous ceux et celles qui l'appuient financièrement. Mercis sincères pour votre fidèle collaboration envers Marraine Tendresse de l'Estrie.

Pour l'année 2014-2015, nous avons engagé une agente de développement qui a pour mandat d'augmenter la visibilité de l'organisme auprès de la communauté estrienne, de trouver des moyens de recruter plus de bénévoles et de rechercher davantage de financement. Par conséquent, la coordonnatrice devient notre nouvelle directrice.

Cette nouvelle venue va permettre à l'organisme d'améliorer ses services en permettant à la directrice d'avoir une approche plus personnalisée avec les mères. Elle pourra ainsi aller directement visiter les mères qui en font la demande et discuter avec elles de leurs besoins et assurer un jumelage harmonieux. Ce sera aussi l'opportunité d'informer les mères des services qui sont disponibles afin de les supporter dans leur rôle de mère, car souvent elles ne savent pas ce qui s'offre à elles.

Ainsi, pour l'année 2014-2015, les orientations seront :

- ✦ Équilibrer le nombre de demandes de mères et le nombre de bénévoles disponibles;
- ✦ Présenter le service aux endroits clefs : centre de maternité, infirmières et intervenantes du CSSS-IUGS, groupes de personnes retraitées, maison des naissances, etc.
- ✦ Assurer une fidélisation des marraines en implantant des outils afin d'augmenter leur sentiment d'appartenance et leur implication dans l'organisme;
- ✦ Former les membres du C.A. et les employés sur la gouvernance de l'organisme;
- ✦ Mettre en place des outils de gestion courante;
- ✦ Mettre à jour les règlements généraux;
- ✦ Revoir les objectifs financiers.

En conclusion, nous sommes très optimistes pour la prochaine année. Avec les orientations proposées, nous espérons augmenter le nombre de mères qui recevront notre service et apporter aussi plus de visibilité à notre organisme.

## RÉALISATIONS DU PLAN D'ACTION 2013-2016

Suite au Lac à l'épaule du 26 septembre 2013, le plan d'action triennal 2013-2016 a été élaboré. Certains des éléments ont pu se réaliser durant l'année financière 2013-2014. De nouveaux échéanciers sont estimés afin de réaliser le plan d'action pour l'année 2016.

Une synthèse des principaux éléments vous est présentée ci-dessous.

PRIORITÉS/ CHAMPS D'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS OU ACTIVITÉS	ÉCHÉANCIER
<b>1. OFFRE DE SERVICE</b>	A. Répertorier et diffuser les ressources disponibles pour parents de jumeaux et naissances multiples	Connaissance des ressources pour parents de jumeaux et naissance multiples	Fait
		Diffusion de l'information auprès de la clientèle	En continu
	B. Consolider l'offre de service sur le territoire de Sherbrooke et explorer la faisabilité de nouveaux sites d'offre de service à l'extérieur du territoire de Sherbrooke	Produire un plan d'action <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les besoins : nombre de demandes, disponibilités des marraines</li> <li>Estimation des coûts reliés : ressources humaines et financières et plan d'action</li> </ul>	Octobre 2014
		Frais de remboursement pour le kilométrage des marraines et pour les membres de l'administration. (coût et méthode)	Octobre 2014
	C. Revoir l'approche en considérant la nouvelle réalité de la cellule familiale	Situation des mères immigrantes.	Nov. 2015
		L'implication plus prononcé du père	Nov. 2015
D. Explorer la possibilité d'un Suivi post-marrainage		Nov. 2015	
<b>2. ADMINISTRATION ET FINANCEMENT</b>	A. Revoir la structure des ressources humaines	Révision des descriptions de tâches. Évaluation des besoins selon les compétences recherchées.	Fait
		Procéder à l'embauche	Fait
	B. Élaborer une politique de gestion des plaintes	Outils de gestions pertinents <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique salariale</li> <li>Grille d'évaluation</li> <li>Autres</li> </ul>	Janvier 2015
			Oct-Nov. 2015

	C. Travailler à se doter d'un code d'éthique		Oct-Nov. 2015
	D. Travailler à l'augmentation, du financement récurrent de l'organisme	Revoir les objectifs à atteindre, produire un plan d'action	Oct. 2014
		Révision des objectifs financiers	Mars 2015
<b>3. PROMOTION DES SERVICES</b>	A. Développer un plan de marketing social et un plan des communications	Revoir le rapport des étudiants de l'Université de Sherbrooke	Oct. 2014
<b>4. VALORISATION ET MOBILISATION DES MARRAINES</b>	A. Développer un plan de formation continue	Produire un répertoire des formateurs	Oct-Nov. 2015
		Établir des partenariats	
	B. Développer la trousse des Marraines		Octobre 2014
	C. Élaborer le guide des bénévoles		Octobre 2014
	D. Développer le bénévolat autre que pour le marrainage		En Continu
<b>5. VIE ASSOCIATIVE</b>	A. Maintenir le Bulletin	Maintien du journal de liaison Transférer cette action à un comité  Comité =	Juin 2014
	B. Créer un comité de la vie associative	Planifier et réaliser les activités  Comité = Lisette Côté, Diane Desrosiers et Carmelle	En continu
	C. Arrimer les règlements généraux avec la réalité de la tâche de la trésorière	Modifier les règlements ou dérogation / délégation des pouvoirs	Mai 2015
<b>6. PARTICIPATION DANS LE MILIEU ET PARTENARIAT</b>	A. Évaluation des adhésions	Produire un tableau des participations avec l'impact pour MTE	Fait
		Confirmer les activités à poursuivre	En continu
	B. Développer des partenariats avec les instances d'enseignements et autres organismes	Développer des opportunités de collaboration en lien avec nos besoins soit; la publicité, la technologie et l'intervention	Sept. 2015
<b>7. PLANIFICATION STRATÉGIQUE</b>	A. Évaluer le processus et les réalisations liées à la planification stratégique 2013-2016	Mise à jour de la planification  Évaluation des impacts Comité =	Avril 2016
	B. Élaborer la prochaine planification stratégique	Rédaction de la planification stratégique	Sept. 2016