

JUIN 2022

RAPPORT CAMPAGNE PROMOTIONNELLE

1 855 CRAQUER
(272-7837)

À titre de proche qui accompagne une personne vivant avec un problème de santé mentale, toi aussi tu as des besoins. Avant de craquer, appelle le 1 855 CRAQUER.



INTRODUCTION

En 2021, le Réseau Avant de Craquer a repensé la ligne 1 855 CRAQUER pour faciliter son utilisation afin d'en faire une réelle référence pour les proches de personnes ayant un trouble de santé mentale. En 2022, dans le cadre du fonds COVID, le Réseau a reçu une subvention de 45 000\$ du Ministère de la Santé et des Services sociaux liée à l'augmentation des besoins des proches pendant la pandémie. Appuyé par des experts, le Réseau a créé un plan de communication et de publications dans le but de faire connaître la ligne améliorée. C'est durant tout le mois de mai qu'a été orchestrée la campagne publicitaire d'envergure nationale autour de la ligne 1 855 CRAQUER. Des rencontres d'analyse ont permis d'optimiser la campagne en cours de route.

OBJECTIFS

Cette campagne visait trois objectifs :

Un objectif immédiat (impacts à court terme) :

- de faire connaître le Réseau Avant de Craquer, ses services et la ligne 1 855 CRAQUER au sein de la population québécoise de tout âge ainsi qu'au sein du réseau de la santé, du milieu de l'éducation et auprès de divers partenaires intersectoriels;

Deux objectifs ultimes (impacts à court, moyen et long terme) :

- de favoriser la demande d'aide auprès des associations du Réseau, notamment d'augmenter les appels reçus à la ligne 1 855 CRAQUER;
- d'augmenter la notoriété du Réseau et de ses membres comme référence pour les proches de personnes vivant avec un trouble de santé mentale.

PUBLIC CIBLE

Cette campagne visait trois clientèles générales :

- Les associations du Réseau Avant de Craquer qui doivent être bien outillées pour servir de relayer;
- Le grand public, dans un but de positionner la ligne 1 855 CRAQUER par rapport à d'autres services téléphoniques;
- Les partenaires, plus particulièrement le milieu de l'éducation et les intervenants en santé mentale (travailleurs sociaux, psychologues, personnel infirmier, médecins, partenaires).

Plusieurs moyens de diffusion ont été utilisés pour retenir l'attention de nos cibles, tels que :

- une page dédiée à la ligne 1 855 CRAQUER sur Avantdecraquer.com;
- des publicités dans les journaux, à la radio et sur Google;
- des publications sponsorisées sur Facebook et Instagram;
- des publications non-sponsorisées sur Twitter et TikTok;
- des entrevues à la télévision et dans les journaux;
- l'envoi de courriels de masse;
- la diffusion d'un communiqué de presse sur Cision (CNW).



DONNÉES RÉCOLTÉES SUR LA PERFORMANCE DE LA CAMPAGNE

Cette campagne promotionnelle utilisant une stratégie marketing omnicanal a généré de belles retombées observables grâce aux différentes données récoltées aux multiples points de contacts clients.

RÉSEAUX SOCIAUX



95 630

Personnes
rejointes

734,7%

Augmentation
de la couverture

497,3%

Augmentation des
visites de la page

Facebook est la plateforme avec laquelle le Réseau rejoint le plus de personnes. Avec les années, sa page a accumulé plus de 7 000 abonnés. Avec un budget publicitaire d'environ 600\$ sur la plateforme, les efforts ont été divisés en sept publications sponsorisées réparties du 25 avril au 28 mai. Parmi ces publications, les **deux vidéos en motion design** créées pour la campagne ont été particulièrement efficaces, compilant au total 57 581 impressions, 5 018 minutes de visionnement et 1 306 interactions et clics. Les sept publications ont généré 137 522 impressions, 829 interactions et 3 017 clics. Elles ont rejoint 95 630 personnes, dont 85 584 grâce à la publicité. Dans ses publicités, le Réseau a généralement ciblé les hommes et les femmes de la province de Québec âgés de 25 à 65+. Certaines publicités ont été ciblées auprès des gens du milieu de la santé et des services sociaux.

Il est impressionnant de noter que la couverture des publications pour la campagne a augmenté de 734,7% par rapport à la période précédente et que les visites de la page ont quant à elles augmenté de 497,3%.



43 607

Personnes
rejointes

5 200%

Augmentation
de la couverture

103,7%

Augmentation des
visites de la page

Instagram est la seconde plateforme dominante du Réseau avec ses 1 294 abonnés. Avec un budget publicitaire d'environ 500\$, les efforts ont été divisés en sept publications sponsorisées réparties du 25 avril au 28 mai. Les sept publications ont généré 60 467 impressions, 200 interactions et 378 clics. Elles ont rejoint 43 607 personnes, dont 41 166 grâce à la publicité ciblée pour les 18 à 45 ans de la province de Québec. Il est impressionnant de noter que la couverture des publications pour la campagne a augmenté de 5 200% par rapport à la période précédente (donc 52 fois plus que d'habitude) et que les visites de la page ont quant à elles augmenté de 103,7%.



4 700

Impressions

57,4%

Augmentation
des impressions

4,20%

Taux
d'engagement

Sur Twitter, avec ses 1 064 abonnés, le Réseau rejoint plusieurs partenaires et organismes des réseaux ciblés. Générant un total de 4 700 impressions avec huit publications sur Twitter pendant la campagne, le Réseau a augmenté ses impressions de 57,4% par rapport à la période précédente. Son excellent taux d'engagement de 4,20%, par rapport à la moyenne de 0,5%, montre qu'en plus de rejoindre plus de personnes qu'à l'habitude, le Réseau a réussi à créer un intérêt pour son message.



1 594

Vues de vidéo

214,29%

Augmentation
des « J'aime »

6,67%

Augmentation des
visites du profil

Le profil TikTok du Réseau est en émergence. Avec ces 71 abonnés, ce profil en développement permettra au Réseau de rejoindre davantage les jeunes. Durant la campagne, les sept tiktoks promotionnels de la ligne 1 855 ont généré 1 594 vues. De plus, pendant la campagne, la page a vu une croissance de 36% de son nombre d'abonnés et une croissance de 214,29% de son nombre de mentions « J'aime ».

SITE WEB

DONNÉES MARQUANTES

Augmentation du nombre de pages vues

29,88 %

Augmentation du nombre de vues uniques

31,17 %

Augmentation des vues de la page 1 855 CRAQUER

1 355,96 %

Augmentation des vues de la page d'accueil

35,23 %

Augmentation des vues de la page du Réseau d'organismes

85,04 %

Fortement liée avec l'objectif immédiat de faire connaître le Réseau Avant de Craquer, ses services et la ligne 1 855 CRAQUER (272-7837), l'augmentation de la fréquentation du site web est un bon indicateur de réussite. Pendant la campagne, il y a eu une augmentation de 29,88% du nombre de pages vues et une augmentation de 31,17% du nombre de vues uniques. Une statistique particulièrement marquante est l'augmentation de 1 355,96% de fréquentation de la page informative sur la ligne 1 855 CRAQUER (13 fois plus qu'à l'habitude), faisant de cette page la quatrième page la plus fréquentée du site. La page d'accueil et la page du Réseau d'organismes ont connu aussi une hausse importante de 35,23% et 85,04%.

LIGNE

1 855 CRAQUER
(272-7837)



**Augmentation
de 236% des
appels en mai
à la ligne
1 855 CRAQUER**

Une augmentation du nombre d'appels reçus à la ligne 1 855 CRAQUER est un indicateur direct de réussite du premier objectif ultime de la campagne du Réseau, soit de favoriser la demande d'aide. Du 25 avril au 31 mai, il y a eu 300 appels à la ligne 1 855 CRAQUER, totalisant 950,6 minutes, pour une moyenne de 3,17 minutes par appel, provenant de 52 municipalités différentes. Ces statistiques montrent une augmentation de 236% du nombre d'appels par rapport à la moyenne des huit mois précédents. Nous projetons une augmentation plus forte encore dans les prochains mois, notamment en raison du plan promotionnel sur le web et les réseaux sociaux s'étirant jusqu'à la fin de l'année. Les retombées de la promotion continue de cet outil continueront à se faire sentir à l'avenir.



MÉDIAS

CAMPAGNE IMPRIMÉE

Trois publicités ont été imprimées dans le Journal de Montréal et dans le Journal de Québec les jeudi 28 avril, mardi 3 mai et jeudi 5 mai. Le Journal de Montréal génère 562 000 lecteurs par jour tandis que le Journal de Québec en génère 268 000. À un prix réduit de 50%, le Réseau a obtenu une couverture d'environ 2 490 000 lecteurs pour ces six publicités imprimées.

CAMPAGNE NUMÉRIQUE

Du 25 avril au 8 mai, une campagne numérique provinciale a été articulée dans la section « Actualité » de plusieurs sites de Quebecor comme le Journal de Québec, le Journal de Montréal, TVA Nouvelles, Salut Bonjour et LCN. À un prix réduit de 50%, cette campagne numérique a généré 272 500 impressions au Réseau. Par cette campagne, le Réseau Avant de Craquer a profité d'un excellent taux de clics, soit de 0,31%. À titre comparatif, le benchmark canadien se situe à 0,08%.

CAMPAGNE RADIOPHONIQUE

Du 25 avril au 8 mai, deux messages promotionnels de 15 secondes mettant de l'avant les bénéfices d'appeler la ligne 1 855 CRAQUER ont été diffusés à la radio au Québec. À un prix réduit de 50%, les messages ont été diffusés à 60 occasions par le Réseau COGECO dans chacune des régions suivantes pendant les deux semaines précédemment mentionnées : Abitibi, Alma, Dolbeau, Gatineau, Laurentides, Montréal, Québec, Roberval, Sherbrooke et Trois-Rivières.

ENTREVUE TÉLÉVISÉE ET RADIOPHONIQUE

Le 3 mai à 7h45, René Cloutier, directeur général du Réseau Avant de Craquer, était en entrevue à LCN dans le cadre de la Semaine de la santé mentale pour parler de la campagne promotionnelle de la ligne 1 855 CRAQUER (272-7837), LA ligne de référence pour les proches vivant avec une personne ayant un trouble de santé mentale.

Le 18 mai, Gabrielle Brind'Amour, directrice générale de L'Accolade Santé mentale, était en entrevue à Quebec AM pour discuter des services du Réseau et de la ligne 1 855 CRAQUER. Cette entrevue en anglais a permis d'informer de nombreux québécois que le Réseau rejoint plus difficilement.

ARTICLE DE JOURNAL

Le 7 mai, le journal Le Quotidien a publié un article « Avant de Craquer: outiller les jeunes qui côtoient des problèmes de santé mentale » faisant la promotion de la ligne 1 855 CRAQUER et des services des associations du Réseau dans la région du Saguenay / Lac-Saint-Jean.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le communiqué de presse diffusé par le Réseau annonçant la campagne promotionnelle a bénéficié de sept couvertures médiatiques. Il a été consulté un total de 487 fois dont 36 fois par les médias et 451 fois par le public.



GOOGLE DISPLAY

Du 7 avril au 13 juin, une campagne Google Display mettant en vedette la ligne de référence révisée 1 855 CRAQUER a généré 169 050 impressions et 901 clics. Avec un budget de 412\$, le coût par clic de cette campagne s'élève à 0,46\$, ce qui est excellent en plus d'avoir permis de rejoindre directement ses cibles. Les publicités diffusées avec Google Display ont très certainement permis au Réseau de rejoindre beaucoup de personnes qui ne connaissaient pas la ligne 1 855 CRAQUER et/ou le Réseau Avant de Craquer.

MAILCHIMP

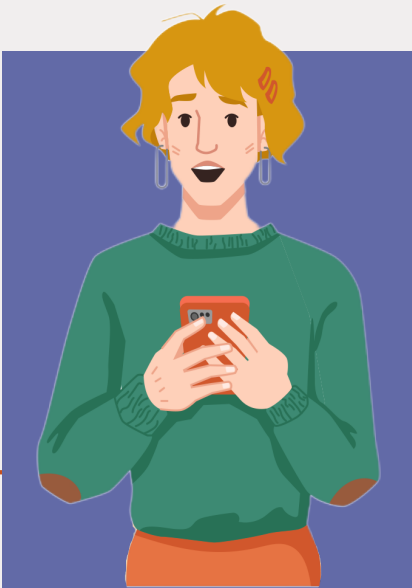
Le Réseau Avant de Craquer est en relation avec de nombreux partenaires dont plusieurs dans le réseau de la santé et de l'éducation. En début de campagne, un mail de masse a été envoyé à 2 697 destinataires. Parmi ceux-ci, 977 ont consulté le message (36%, un taux d'ouverture largement au-dessus de la moyenne de 25% pour les OBNL). Parmi ces derniers, 129 ont cliqué pour avoir plus d'information (13%, un taux de clic grandement supérieur à la moyenne de 2-3% pour les OBNL). À noter que grâce au dynamisme du réseau de contact du Réseau Avant de Craquer, ce mail informatif a rejoint plus de personnes que les données de base présentées. Partages inclus, ce mail a été ouvert 5 381 fois. Ce message de masse dirigé vers les partenaires, le réseau de la santé et de l'éducation a permis de faire connaître la ligne 1 855 CRAQUER dans ces milieux.

CONCLUSION

Cette campagne promotionnelle a rempli son objectif immédiat, soit de faire connaître la ligne 1 855 CRAQUER, ainsi que le Réseau Avant de Craquer et ses services. Avec le budget de 45 000\$ accordé, le Réseau a réussi à rejoindre plus de 3 millions de personnes, pour un coût de moins que 0,02\$ par personne rejointe. À mentionner que grâce à ses contacts, à ses précieux partenaires et à son statut d'organisme à but non-lucratif, cette campagne ayant coûté 45 000\$, a en fait une valeur de 71 500\$.

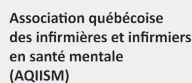
En se basant sur le modèle AIDA, les données récoltées sur la performance de la campagne montrent qu'à tous les points de contacts clients utilisés, le Réseau a réussi à attirer l'attention et à créer un intérêt pour ses services. L'augmentation de la fréquentation des différents réseaux sociaux du Réseau et de son site web montre que plusieurs personnes rejointes ont eu le désir d'en savoir plus. Les données montrent aussi que plusieurs personnes sont passées à l'action en appelant la ligne 1 855 CRAQUER, en consultant les ressources en ligne ou en repartageant les messages.

Cette campagne de grande envergure pour le Réseau a permis de rejoindre des personnes que le Réseau n'aurait jamais pu rejoindre sans publicité. La ligne 1 855 CRAQUER et les autres services du Réseau font désormais partie du coffre à outil de plusieurs personnes qui ne sont peut-être pas encore prêtes à demander de l'aide, à passer à l'action. Le Réseau va poursuivre ses publications sur les réseaux sociaux et auprès de son réseau à l'avenir. Les belles retombées observées à court terme devraient se poursuivre à moyen et long terme. Ces actions devraient contribuer à augmenter la notoriété du Réseau et à favoriser la demande d'aide, les deux objectifs ultimes de cette campagne.



REMERCIEMENTS

Merci au Ministère de la Santé et des Services sociaux pour avoir rendu possible cette campagne. Merci à Jean-Philippe Dion, notre fidèle porte-parole qui fait toujours rayonner le Réseau. Merci à nos partenaires de longue et de moins longue date qui nous accompagnent et nous soutiennent dans l'atteinte de nos objectifs : Jean Coutu, AbbVie, Via Rail Canada, Éric Lamirande.ca, Lafrance Communication, Productions Cina, l'AQIISM, David Communication, API Photo et Numérika KPMG. Finalement, merci à toutes les organisations ayant contribué au rayonnement de cette campagne : Art et Santé Mentale, Centre De Femmes L'Étincelle, Centre de prévention du suicide de Québec, Centre de prévention du suicide de Senneterre, Centre de prévention suicide Arthabaska-Érable, Centre d'entraide Contact de Warwick, Centre Femmes Forestville, Centre La Montée, Clinique L'Horizon, COSME Santé Mentale, Ensemble Hemmingford Together, La maladie mentale, parlons-en, L'Accalmie, Le Réseau des proches aidants de Charlevoix, Le Zéphir, Leblanc avocate, Maison des jeunes de Richmond, SPT mémoire traumatique, Prepsy Focus, Projet L'Accalmie, Réseau des délégués sociaux Québec Chaudière Appalaches, Soutien individuel de HEC Montréal, Sraadd, Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud TCSM Longueuil, Travailleurs de rue Baie-Comeau et Troubles bipolaires INFOS pour tous.



À PROPOS DU RÉSEAU AVANT DE CRAQUER

Actif depuis 37 ans, le Réseau Avant de Craquer regroupe 49 associations dans toutes les régions du Québec. Leur mission est d'offrir un soutien aux proches des personnes ayant un problème de santé mentale, en offrant gratuitement une gamme de services : soutien psychosocial, informations, formations, groupes d'entraide et mesures de répit. Fort de son expertise unique au Québec, le Réseau Avant de Craquer demeure le seul regroupement québécois exclusivement destiné aux familles et à l'entourage en santé mentale. Ses associations membres soutiennent plus de 20 000 proches annuellement.

COORDONNÉES

219-1990 rue Cyrille-Duquet
Québec (QC), G1N 4K8
Ligne administrative : 418-687-0474
Ligne sans frais : 1 800 323-0474
Télécopieur : 418-687-0123
www.avantdecraquer.com

Manon Dion

Directrice événementiel et développement

mdion@avantdecraquer.com

Émilie Lenoble

Adjointe à la gestion de projets événementiels et de développement

campagne@avantdecraquer.com

ANNEXE 1 VISUELS

Quelqu'un près de vous vit avec un problème de santé mentale?

Réseau Avant de Craquer

Vous êtes

- un parent
- un frère ou une sœur
- un(e) conjoint(e)
- un(e) collègue
- un enfant
- un(e) ami(e)



1 855 CRAQUER
(272-7837)

Disponible partout au Québec

Exemple de publication sponsorisée sur les réseaux sociaux

- ☒ Informations
- ☒ Conseils
- ☒ Lâcher prise
- ☒ Contrôle sur votre situation
- ☒ Solutions

Images tirées des vidéos* en motion design promotionnelles de la ligne 1 855 CRAQUER

*Cliquez sur les images pour accéder aux vidéos sur Youtube!

Quelqu'un près de vous vit avec un problème de santé mentale?

Réseau Avant de Craquer

Vous êtes

- un parent
- une sœur
- un enfant
- une conjointe
- une amie
- une collègue



Comme proche, c'est normal d'avoir des questions ou de demander de l'aide.

Que ce soit pour vous renseigner, vous accompagner ou juste pour discuter, les associations du Réseau Avant de Craquer sont là pour vous.

1 855 CRAQUER
(272-7837)

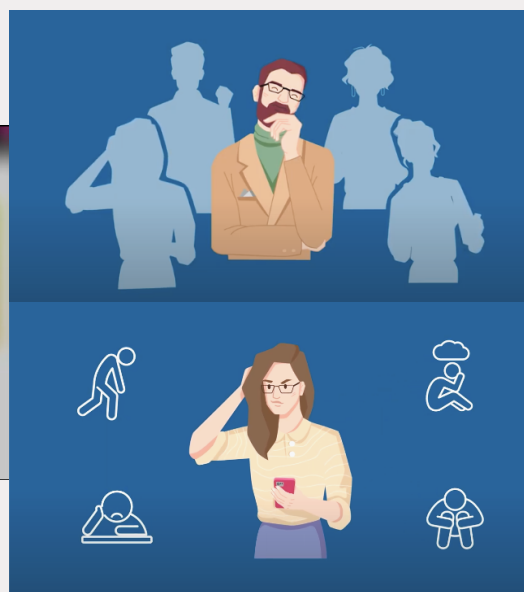
Disponible partout au Québec

En partenariat avec

Québec

Logos des partenaires: Université de la Gaspésie, Jean Coutu, abbvie, VIA, etc.

Exemple de publicité dans les médias numériques



ANNEXE 2 MESSAGES

Messages radiophoniques

« En tant que proche qui accompagne une personne vivant avec un problème de santé mentale, vous aussi avez des besoins. Pour obtenir du soutien, appelez les associations du «Réseau Avant de Craquer»... 1-855-CRAQUER (272-7837) : une ligne de référence disponible partout au Québec. Simple et facile. »

« Une personne près de vous vit avec un problème de santé mentale? Vous avez besoin d'information, de soutien ou d'en parler, appelez les associations du «Réseau Avant de Craquer» 1-855-CRAQUER (272-7837) : une ligne unique de référence disponible partout au Québec. Simple et facile. »

Extrait du communiqué de presse

« Avant de craquer, demande de l'aide et compose le 1 855 CRAQUER (272-7837). C'est le message lancé par le Réseau Avant de Craquer à l'aube de la Semaine nationale de la santé mentale prévue du 2 au 8 mai prochain. La ligne de référence 1 855 CRAQUER permet aux proches d'une personne vivant avec un problème de santé mentale de rejoindre instantanément une association de leur région pour recevoir de l'aide.

Gratuite et confidentielle, la ligne 1 855 CRAQUER a été spécialement conçue pour les proches et pour les familles de tous âges qui accompagnent une personne ayant un trouble mental. En composant le 1 855 CRAQUER, les proches qui demandent de l'aide entreront en contact avec leur association régionale membre du Réseau Avant de Craquer. Les intervenants sont formés et outillés pour une prise en charge rapide et pour bien les accompagner face à la maladie mentale. Chaque association travaille en complémentarité avec le réseau de la santé. »