



TEL-AIDE

Québec

Rapport annuel
2023-2024



RAPPORT ANNUEL

2023-2024

En parler, ça fait du bien !

TABLE DES MATIÈRES

HISTORIQUE.....	1
MISSION.....	1
TEL-AIDE QUÉBEC EN BREF.....	1
MOT DE LA PRÉSIDENTE	2
MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	4
ORGANISATION DÉMOCRATIQUE	5
STATISTIQUES GÉNÉRALES DES APPELS EN UN COUP D'ŒIL	7
TYPES D'APPELS ET PROBLÉMATIQUES DÉTAILLÉES.....	8
PROFIL DES APPELANTS.ES	9
PROFIL INTERGÉNÉRATIONNEL DES ÉCOUTANTS.ES EN UN COUP D'ŒIL (77)	11
ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF ET COMPARATIF AU 31 MARS 2024.....	12
TAUX D'OCCUPATION DES BUREAUX D'ÉCOUTE ET COMPARATIF	12
TEMPS DONNÉ EN BÉNÉVOLAT	13
ASSIDUITÉ À L'ÉCOUTE	13
RAPPORTS D'ACTIVITÉS DES COMITÉS PERMANENTS	14
RECONNAISSANCE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	19
ACTIVITÉS DE RECHERCHE OU PROMOTIONNELLES	21
FORMATION CONTINUE.....	23
VIE ASSOCIATIVE.....	24
ORGANISMES COLLABORATEURS.....	25
AFFILIATIONS	25
MERCI À NOS GÉNÉREUX BAILLEURS DE FONDS.....	25

HISTORIQUE

Tel-Aide Québec est un organisme sans but lucratif créé en 1972 par un groupe de personnes travaillant pour la Plume Rouge, aujourd'hui Centraide Québec et Chaudière-Appalaches. Au Québec, le premier poste d'écoute ouvert fut celui de Montréal en 1971. 6 personnes d'ici y suivirent leur première formation et, à leur tour, formèrent les 35 premiers bénévoles. Depuis 1972, Tel-Aide Québec a formé 1 632 personnes à l'écoute active.

MISSION

Fournir gratuitement un service d'écoute téléphonique et de référence à toute personne vivant notamment de la solitude, de l'anxiété ou de la détresse de même qu'à celle ayant des idées suicidaires.

TEL-AIDE QUÉBEC EN BREF

Contribue au mieux-être des québécoises et des québécois depuis plus d'un demi-siècle !

Le service d'écoute téléphonique de Tel-Aide Québec est généraliste, confidentiel et anonyme et dessert les régions de la Capitale-Nationale (région 03), le Bas St-Laurent (région 01), la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine (région 11). Le service est offert pour toute personne vivant des difficultés d'adaptation ponctuelles, temporaires ou plus persistantes en lien avec des problématiques de santé mentale ou pas.

Tel-Aide Québec offre une oreille attentive et anonyme 365 jours par année, de 9 h à minuit. Les heures d'ouverture proposées par Tel-Aide Québec permettent de répondre aux besoins de la population en dehors des heures de bureau traditionnelles. Tel-Aide Québec peut ainsi agir comme filet de sécurité.

S'appuyant sur des valeurs d'accueil, de respect, d'empathie et d'authenticité, Tel-Aide Québec oriente ses actions sur deux principes directeurs :

- La conviction que, quelles que soient les difficultés rencontrées, toute personne possède au plus profond d'elle-même un désir inaliénable de se réaliser;
- L'écoutant.e s'appuie sur l'énergie secrète de la personne en difficulté. Jamais il ne perd de vue que l'appelant.e est l'agent principal de sa propre prise en charge. Nous l'accompagnons simplement dans son propre pouvoir d'agir.

L'accessibilité aux lignes d'écoute téléphonique de Tel-Aide Québec est rendue possible grâce à la fidèle participation d'une équipe de près de 80 bénévoles. Ces bénévoles engagés et solidaires méritent toute notre gratitude.

Les lieux d'écoute sont gardés strictement confidentiels afin d'assurer, principalement, la sécurité des bénévoles.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Se projetant vers le futur en se donnant les moyens d'exercer une vigie plus éclairante, efficace et efficiente de la gouvernance de notre organisme, telle a été l'objectif principal que s'est donné votre conseil d'administration au cours de l'année 2023-2024.

Revisiter notre cadre de gouvernance qui formalise nos orientations stratégiques et opérationnelles; les politiques et les procédures cliniques et administratives, le départage des rôles et des responsabilités ainsi que l'évaluation de la performance, a été au cœur des préoccupations de votre conseil d'administration.

Pour ce faire, votre conseil d'administration a tenu 10 rencontres régulières, 1 réunion spéciale et s'est assuré de la tenue de notre assemblée générale annuelle telle que prévue à l'article 4.2 de nos règlements généraux.

Fort de l'engagement de ses membres actuels, Audrey 1498, Carl membre externe, Manon 1609, Yves 1552 et Johanne directrice générale et de ceux qui ont quitté en cours d'année et dont nous avons grandement apprécié leur contribution, Céline 1086, Marc-André 1034 et Yves 1538. Votre conseil d'administration a priorisé et réalisé les objectifs organisationnels suivants :

- La ratification lors de l'assemblée générale annuelle tenue le 8 juin 2023, des règlements généraux, antérieurement adoptés par le conseil d'administration;
- La révision et l'adoption du nouveau code d'éthique pour tous les statuts de membres;
- Le renouvellement de nos ententes avec nos bailleurs de fonds, Centraide Québec et Chaudière-Appalaches et le CIUSSS de la Capitale-Nationale dont nous apprécions grandement le soutien financier;
- La révision du processus d'évaluation de la directrice générale;
- La révision de la durée des mandats des administrateurs au sein du conseil d'administration;
- Le dépôt d'un premier document qui devrait permettre de se doter d'un plan de communication;
- Le maintien d'une saine harmonie au sein du conseil d'administration en exerçant un leadership partagé, une approche collaborative, conditions essentielles pour assurer la complémentarité des compétences et faciliter le processus de prise de décisions;
- Le suivi et l'atteinte de l'équilibre budgétaire;
- L'adoption du plan triennal 2023-2026 qui a permis de définir les 4 grandes orientations stratégiques :
 1. Faire connaître davantage Tel-Aide Québec auprès de la population, des organismes publics et communautaires;
 2. Optimiser la qualité d'écoute et augmenter le sentiment d'aisance et de compétence des écoutants à l'écoute;
 3. Actualiser notre cadre de gouvernance;
 4. Assurer la pérennité de Tel-Aide Québec.

À chaque année, cela ne se dément pas et il nous apparaît essentiel de souligner et de remercier chaleureusement notre personnel, force motrice de notre organisation, Johanne Perreault notre directrice générale et Line Belleau notre adjointe administrative. Que ferions-nous sans vous pour assurer au quotidien la gestion des opérations avec tant de dévouement, d'entraide et de rigueur.

Merci également aux membres du conseil d'administration pour leur implication, leur dévouement et leur générosité dans l'exercice de leur rôle de vigie au niveau des orientations stratégiques en soutien à notre directrice générale.

Un merci tout spécial à vous chers.es bénévoles que nous vous renouvelons chaque année, d'être ces femmes et ces hommes de cœur et de passion, qui savez partager votre savoir-faire et votre savoir-être auprès de nos appelants.es. Vous contribuez grandement à faire en sorte que Tel-Aide Québec atteigne toujours un haut niveau d'excellence.

Nous terminons cette année, sur une note optimiste avec le sentiment du devoir accompli. Nous sommes fiers d'avoir « bénévolé » afin de favoriser la confiance, la collaboration, la mobilisation, la cohérence et la cohésion, et ainsi mettre à contribution les intelligences de tous et chacun au service de notre offre de service en écoute téléphonique.

Notre offre de service reflète le côté humain de Tel-Aide Québec car elle est basée sur des principes et des assises qui favorisent d'une part, des actions empreintes de respect, d'intégrité et de bienveillance et d'autre part, une écoute qui encourage la responsabilisation et la reconnaissance du potentiel d'autodétermination de nos appelants.es.

**PRÉSERVER LE SENS,
DONNER UNE VISION
ET CHERCHER CONTINUELLEMENT À S'ADAPTER...
TEL EST NOTRE ENGAGEMENT.**

Michel Lapointe 1481, président jusqu'en septembre 2023
Danielle Dubé 1487, présidente

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Après l'effervescence de l'année du 50^e anniversaire de Tel-Aide Québec, l'année 2023-2024 en est une de consolidation du cadre de gouvernance.

Un regard tourné vers l'intérieur afin de redéfinir les lignes de conduite organisationnelles : nouvelles politiques administratives et cliniques, élaboration de la Loi 25 sur la confidentialité des données personnelles, la planification stratégique et le plan de communication. Une démarche bien moins flamboyante que l'an passé, mais combien essentielle pour l'actualisation de notre fonctionnement interne.

Pour ce qui est de l'essentiel de notre organisme communautaire, soit notre mission qui est de fournir gratuitement un service d'écoute téléphonique généraliste à toute personne vivant des difficultés, Tel-Aide Québec s'est encore une fois démarqué. En effet, grâce exclusivement à l'implication de près de 80 bénévoles, Tel-Aide Québec a pu offrir près de 6 500 heures d'écoute téléphonique bienveillante et rassurante. Une offre de service 7/7 jours, 365 jours par année dont les quarts d'écoute sont comblés à plus de 95%, je crois que l'on peut dire avec fierté que c'est une prouesse organisationnelle.

Un espace de parole confidentiel et sécuritaire. Une invitation à exprimer nommer, relater, énoncer, dénoncer, avouer, raconter, révéler, parler... communiquer. Un espace d'expression qui peut constituer un facteur protecteur pour les personnes qui vivent de la solitude, de la tristesse, de la confusion, du découragement ou des inquiétudes ponctuelles ou récurrentes.

Nouveauté : Tel-Aide Québec siège maintenant sur le conseil d'administration de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec - ACETDQ. Une présence qui nous permet d'avoir une vision 360 degrés des réalités des autres centres d'écoute téléphonique du Québec et de mettre en commun nos expertises distinctes.

Merci à nos précieux.ses bénévoles pour leur participation essentielle et exceptionnelle. Fidélité, engagement, loyauté, appartenance, nous sommes choyés de pouvoir compter sur ces personnes avec tant de qualités de cœur.

Merci à Line, précieuse adjointe administrative, collaboratrice de tous les instants pour le soutien de tant de mandats. Après 8 ans dans l'organisation, Line connaît la mécanique de tous les processus; elle est comme la mémoire organisationnelle de Tel-Aide.

Merci au conseil d'administration dont l'engagement est notable. Cela s'est particulièrement illustré par le taux d'assiduité aux rencontres du conseil d'administration, l'adoption de nos outils de gouvernance, leur souci du travail bien fait et la persévérance à relever des défis inhérents au travail d'équipe. Merci de votre implication.

Toutes les raisons sont bonnes pour appeler à Tel-Aide Québec. Pas besoin d'attendre de vivre de la détresse pour appeler sur notre ligne d'écoute. Nos merveilleux bénévoles sont là et comme le disent nos slogans :

« Ça va pas ? Appelez-nous »
« En parler, ça fait du bien »

Johanne Perreault, directrice générale

ORGANISATION DÉMOCRATIQUE

MEMBRES

Au 31 mars 2024, Tel-Aide Québec compte 77 membres.

L'organisme définit ses membres comme suit :

- 72 membres écoutant.e.s
- 4 collaborateurs.trices
- 1 membre externe au conseil d'administration

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Est normalement constitué de sept membres dont deux peuvent provenir de l'externe.

Administrateurs 2023-2024		
Michel 1481	Président Administrateur	Réélu en juin 2023 Octobre 2023
Audrey 1498	Vice-présidente	Réélue en juin 2022
Marc-André 1034	Trésorier	Élu en juin 2022 Démission en octobre 2023
Céline 1086	Secrétaire	Élue en juin 2022 Démission en octobre 2023
Danielle 1487	Administratrice Présidente	Élue en juin 2022 Changement poste octobre 2023
Yves 1538	Administrateur	Réélu en juin 2023 Démission en septembre 2023
Yves 1552	Administrateur Secrétaire	Nommé en septembre 2023 Changement de poste octobre 2023
Manon 1609	Administratrice	Nommée en novembre 2023
Carl Vaudreuil	Administrateur externe Trésorier	Nommé en décembre 2021+2023 Changement de poste octobre 2023

LA PERMANENCE

Tel-Aide Québec se démarque par son fonctionnement organisationnel avec seulement 2 employées salariées. Duo de travailleuses entouré de près de 80 bénévoles dont 39% s'impliquent dans les comités permanents, sur le conseil d'administration ou autres comités et projets.

Directrice générale

La titulaire du poste planifie, organise, dirige et contrôle l'ensemble des activités afin que l'organisme puisse offrir un service d'écoute disponible à la population de la Capitale-Nationale, du Bas St-Laurent, de la Gaspésie et des Iles-de-la-Madeleine, 7 jours sur 7, 15 heures par jour. Elle assure un leadership auprès des écoutants.es en favorisant le développement d'un sentiment d'appartenance chez les bénévoles.

En tout temps, elle veille à offrir du soutien à l'écoute aux bénévoles lors d'appels difficiles ou de problèmes techniques. De plus, elle voit à rendre disponible une offre de formation continue en lien avec les problématiques rencontrées sur la ligne d'écoute téléphonique. Elle s'assure également de fournir des outils d'apprentissage en lien avec les problématiques et les ressources du milieu.

Elle participe à tous les volets de l'organisation : le volet gouvernance et gestion participative; à celui de la coordination et la formation des bénévoles; au volet communication interne et externe; au volet administration ainsi qu'au bon fonctionnement technique du centre d'écoute téléphonique.

Adjointe administrative

La titulaire du poste fournit un soutien aux bénévoles, en plus de contribuer à la gestion administrative en assurant l'organisation des données informationnelles, ainsi que le soutien administratif au conseil d'administration. Elle participe aux activités annuelles de l'organisme et veille aussi à assurer les présences aux différents quarts d'écoute ainsi que de tenir les statistiques à jour. Elle offre un précieux soutien technique aux comités permanents. Bref, c'est un soutien inestimable dans la réalisation de tous les mandats de la direction générale.

C'est la première personne que l'on rencontre en entrant dans les bureaux de Tel-Aide Québec et elle sait accueillir les bénévoles avec convivialité et bonne humeur.

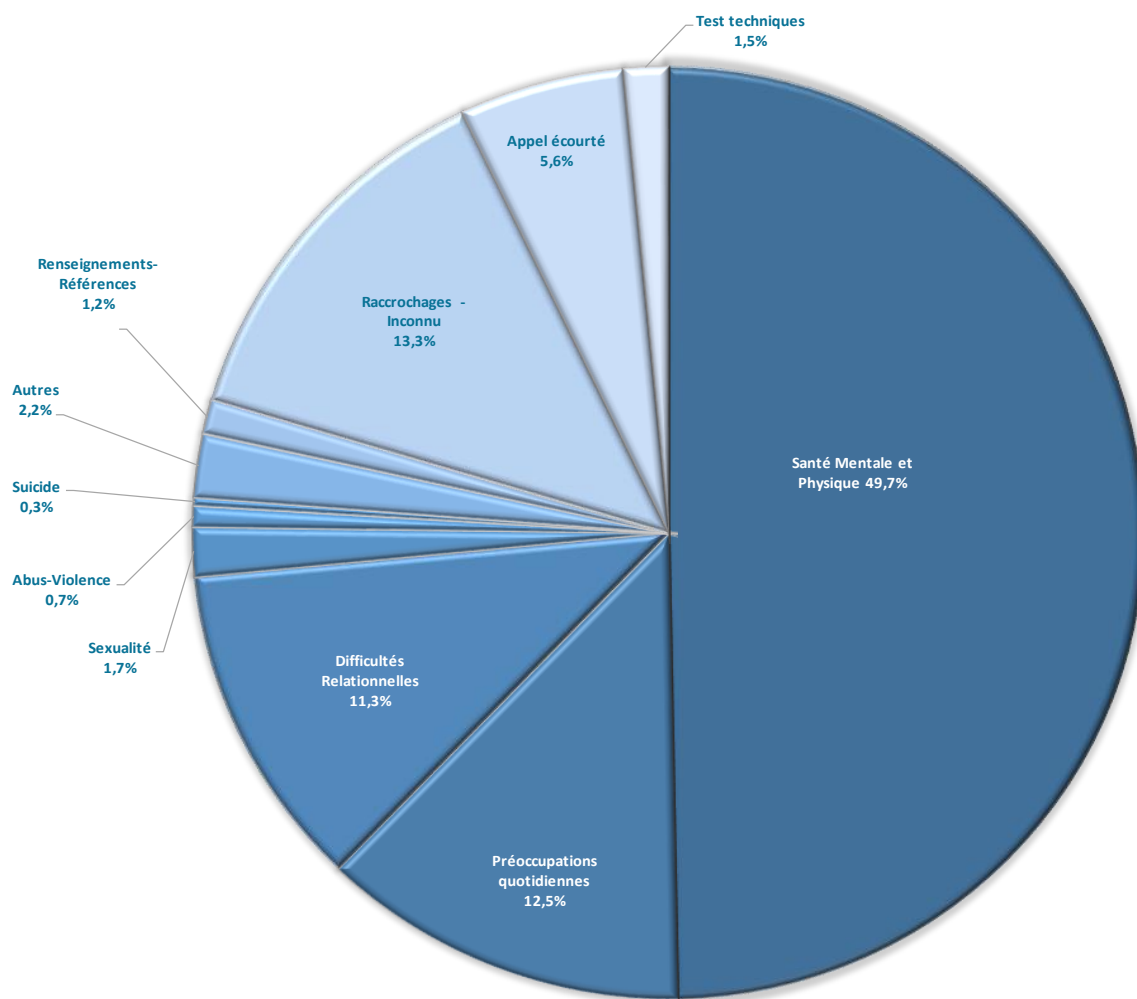
STATISTIQUES GÉNÉRALES DES APPELS EN UN COUP D'ŒIL

En 2023-2024, 11 123 appels ont été répondus.

Voici un portrait de l'ensemble des appels reçus pendant l'année. À partir de la fiche d'appel (qui préserve l'anonymat des appelants.es et dans laquelle aucune donnée confidentielle n'est collectée et préservée), l'écouter.e fait un rapport du type de problématique que peut vivre l'appelant.e et une approximation de l'âge et du genre.

Nous constatons cette année une légère augmentation du regroupement de ces problématiques : santé mentale ou physique, difficultés relationnelles et préoccupations quotidiennes. En effet, ce regroupement représente 73,5% des appels.

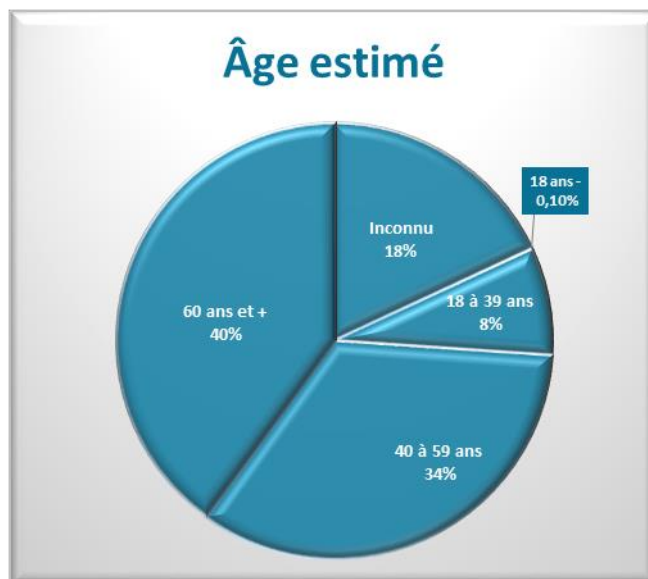
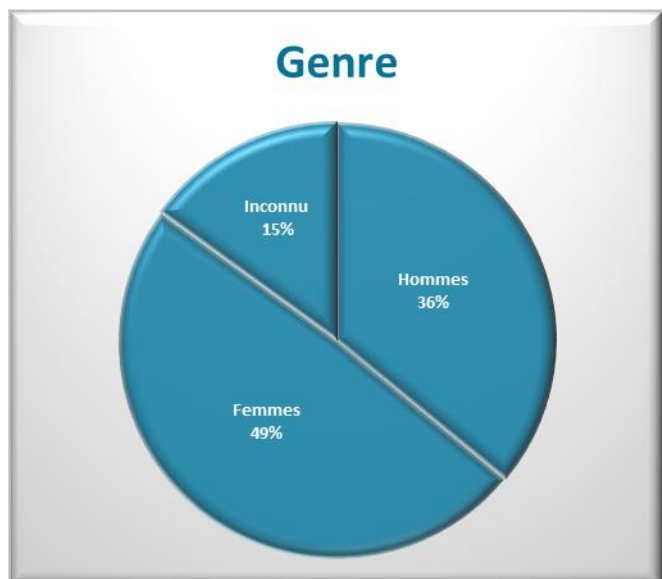
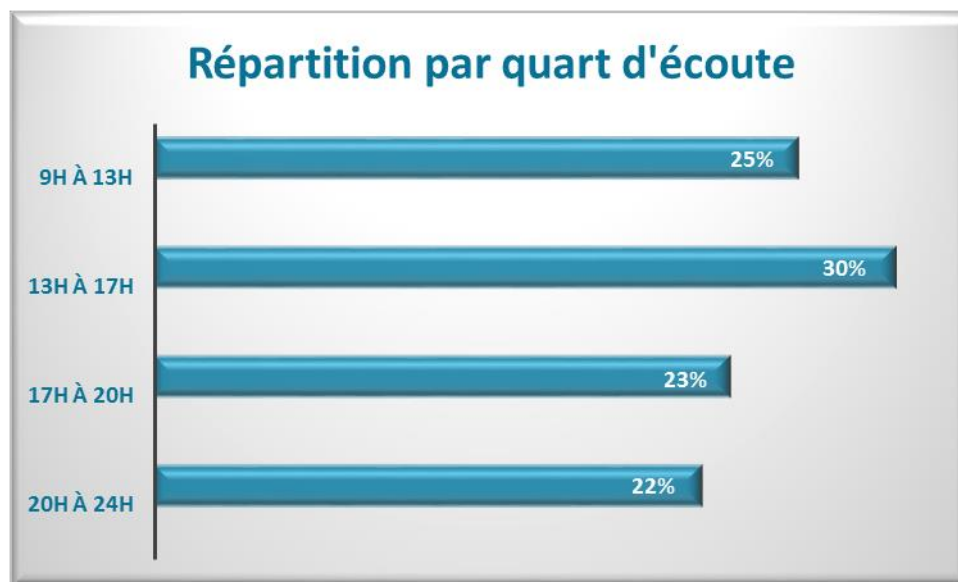
PROBLÉMATIQUES



TYPES D'APPELS ET PROBLÉMATIQUES DÉTAILLÉES

REGROUPEMENTS	APPELS	%
Santé Mentale (Psychologique - Psychiatrique) <ul style="list-style-type: none"> • Solitude - Ennui (1 735) • Anxiété - Angoisse - Peur (1 444) • Tristesse - Dépression (670) • Autre (582) • Agressivité - Colère (509) • Santé Physique (520) • Dépendances / Alcool, drogues, médicaments, jeu (69) 	5529	49,7
Difficultés Relationnelles <ul style="list-style-type: none"> • Avec soi ou avec les autres (1 209) • Deuil - Décès - Séparation (183) 	1392	12,5
Préoccupations quotidiennes	1256	11,3
Sexualité <ul style="list-style-type: none"> • Sexualité (125) • Sexualité / Masturbateur (38) • Sexualité / Grossesse-Avortement (7) • Sexualité / Homosexualité (21) 	191	1,7
Abus-Violence <ul style="list-style-type: none"> • Physique - Psychologique (Adultes) (38) • Physique - Psychologique (Enfants) (4) • Sexuel (Adultes) (15) • Sexuel (Enfants) (6) • Agisme - Intimidation (11) 	74	0,7
Suicide <ul style="list-style-type: none"> • Idées Suicidaires (32) • Cristallisation (pacte ou intervention) (3) • D'un proche / Connaissance (2) 	37	0,3
Autres <ul style="list-style-type: none"> • Emploi - Travail - Finances - Études (177) • Logement - Hébergement (53) • Problèmes Juridiques (17) 	247	2,2
Renseignements - Références (100)	124	1,2
Plaintes ou Remerciements (24)		
Raccrochages - Inconnu	1482	13,3
Appels écourtés	621	5,6
Tests	170	1,5
TOTAL	11123	100 %

PROFIL DES APPELANTS.ES



N.B. Les problèmes informatiques qui ont perduré durant l'année 2023-2024 suite à l'implantation de la nouvelle base de données ont occasionné encore cette année la perte de données en lien avec le nombre d'appels et autres données statistiques. Le déficit exact est cependant difficile à quantifier.

PROFIL DES APPELANTS.ES 2023-2024 COMPARATIVEMENT À 2022-2023

	2023-2024			2022-2023		
STATISTIQUES GÉNÉRALES	APPELS	MINUTES	DURÉE MOYENNE (MINUTES)	APPELS	MINUTES	DURÉE MOYENNE (MINUTES)
NOMBRE	11 123	130 808	11,8	11 189	124 382	11,1

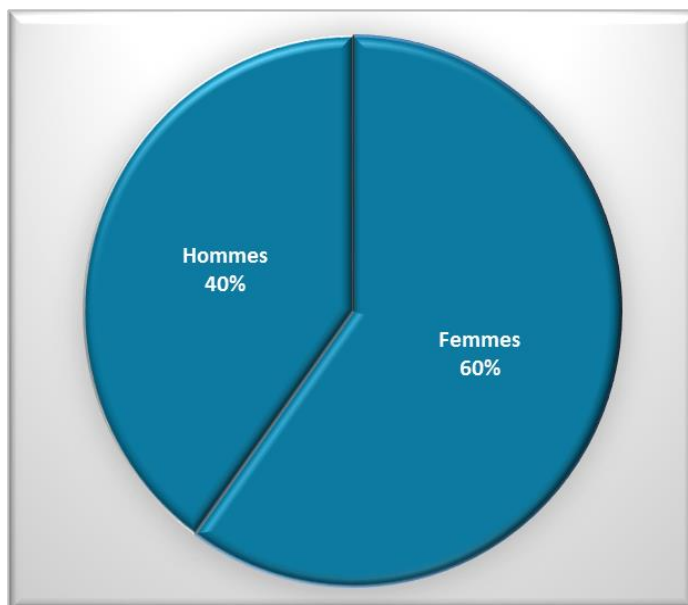
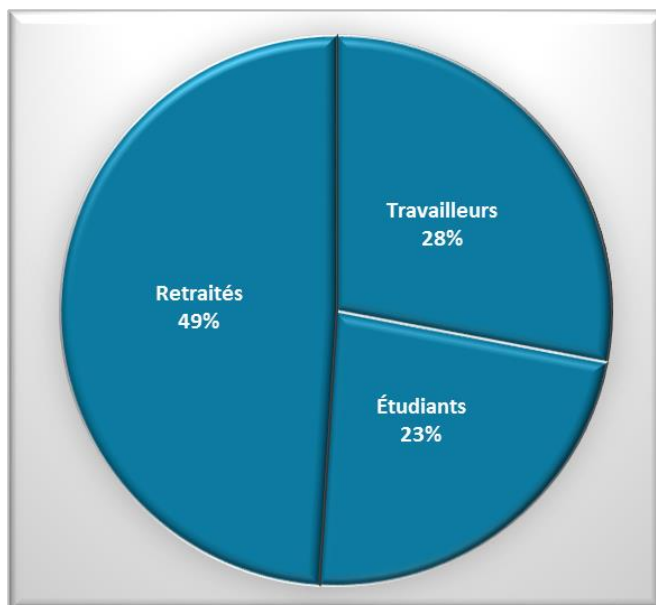
	2023-2024		2022-2023	
QUARTS	APPELS	%	APPELS	%
9 h à 13 h	2 857	25%	2 779	25%
13 h à 17 h	3 288	30%	3 099	28%
17 h à 20 h	2 552	23%	2 674	24%
20 h à 24 h	2 426	22%	2 637	23%

GENRE	APPELS	%	APPELS	%
Féminin	5 397	49%	5 328	48%
Masculin	4 039	36%	3 845	34%
Inconnu	1 687	15%	2 016	18%

ÂGE ESTIMÉ PAR LES ÉCOUTANTS.ES	APPELS	%	APPELS	%
18 ans et moins	14	0,1%	28	1%
18 à 39 ans	890	8%	1 141	10%
40 à 59 ans	3 778	34%	3 693	33%
60 ans et plus	4 425	40%	4 036	36%
Inconnu	2 016	18%	2 291	20%

PROFIL INTERGÉNÉRATIONNEL DES ÉCOUTANTS.ES EN UN COUP D'ŒIL (77)

PROFIL DES ÉCOUTANTS.ES



Nous constatons avec plaisir que 52% de nos bénévoles sont à Tel-Aide Québec depuis plus de 3 ans. Quelle belle rétention pour notre milieu d'implication citoyenne !

ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF ET COMPARATIF AU 31 MARS 2024

ÉTATS	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Écouteurs.es au début	93	90	96
Départs	33	23	23
Nouveaux écouteurs.es	17	26	17
Écouteurs-membres	77	93	90

TAUX D'OCCUPATION DES BUREAUX D'ÉCOUTE ET COMPARATIF

2023-2024		2022-2023		2021-2022	
1 bureau	2 bureaux	1 bureau	2 bureaux	1 bureau	2 bureaux
95,6%	19,0%	97,1 %	19,5%	99,2 %	40,4 %

Malgré un taux d'occupation plus bas que dans les 2 années précédentes, le taux de présence à l'écoute demeure remarquable.

En effet, avec 1411 quarts de présence sur 1464 quarts, les appelants.es peuvent compter sur un taux d'occupation de plus de 95%.

Tout ça grâce à l'implication de nos bénévoles.

TEMPS DONNÉ EN BÉNÉVOLAT

Le nombre total d'heures données par les bénévoles au cours de l'année qui vient de se terminer est de **8 205 heures**, réparties comme suit : **6 463,5 heures** à l'écoute et **1 741,5 heures** cumulées lors de la participation aux divers comités, aux formations continues et aux autres activités en lien avec la vie démocratique de l'organisme.

D'un point de vue financier, nous chiffrons minimalement la contribution offerte à la population par notre centre d'écoute à **125,126.25 \$** pour l'année 2023-2024.

Notre calcul est effectué comme suit :

8 205 heures X 15.25 \$ (salaire minimum 2023-2024)

L'accessibilité de nos lignes téléphoniques repose sur la participation fidèle des personnes qui prennent à cœur leur engagement. Quoiqu'il soit parfois difficile pour un bénévole de maintenir son implication au niveau attendu par l'organisation (3 présences par mois pour la première année et 2 présences par mois par la suite), nous tenons à remercier les écoutants.es qui répondent avec cœur et générosité à l'engagement souhaité de Tel-Aide Québec.

ASSIDUITÉ À L'ÉCOUTE

Nous tenons à signaler l'engagement assidu des 21 bénévoles qui ont été présents à **30 quarts d'écoute et plus** dans l'année. Nous les remercions chaleureusement. De belles surprises vous attendent lors de la soirée Reconnaissance!

Luce 571 (63) - Francine 860 (30) - Marc-André 1034 (77)

Michel 1062 (50) - Céline 1086 (38) - Joël 1105 (55)

Anne-France 1350 (31) - Madone 1366 (45) - Nicole 1368 (42)

Francine 1403 (42) - Sylvie 1414 (30) - Michel 1481 (77)

Yves 1508 (40) - Odette 1512 (41) - Jacques 1531 (37)

Yves 1552 (34) - Jocelyne 1595 (37) - Linda 1606 (33)

Madeleine 1608 (30) - Manon 1609 (35) - Clara 1615 (30)

N.B. Le classement est fait en fonction des numéros croissants des bénévoles. Le chiffre entre parenthèses représente le nombre de quarts d'écoute réalisé en cours d'année.

RAPPORTS D'ACTIVITÉS DES COMITÉS PERMANENTS

Les apprentis.es écoutants.es suivent un parcours rigoureux et bien défini; parcours réalisé grâce à quatre équipes de bénévoles qui constituent les comités permanents. Le **comité de sélection** veille aux entrevues de sélection; le **comité de formation** veille à la diffusion de la formation initiale théorique de 2½ jours; le **comité d'accompagnement** voit à offrir un processus d'accompagnement ou de tutorat de 16 heures et finalement, le **comité d'aide à l'écoute** voit aux outils pour soutenir les bénévoles.

Dans les pages suivantes, vous verrez plus précisément les réalisations effectuées par chaque comité.

Vous trouverez les remerciements détaillés pour chaque comité ou projet dans la page « Reconnaissance de la directrice générale ». (Voir pages 19-20)

RAPPORT DU COMITÉ DE SÉLECTION

Rôle : Sélectionner les candidats.es bénévoles qui seront les plus aptes à suivre la formation de Tel-Aide Québec afin de devenir écoutants.es.

Le comité de sélection a pour mission de faire le bon choix de nos futurs membres parmi les candidats.es qui manifestent l'intérêt de devenir écoutant.e à Tel-Aide Québec. Les membres du comité sont les premières personnes avec qui les futurs bénévoles ont un contact.

Chaque membre du comité doit s'assurer, par le biais d'une rencontre qui se veut conviviale, que le bénévole a les aptitudes pour être confortable dans ce genre de bénévolat et qu'il y aura une bonne concordance entre ses besoins et les besoins de l'organisation.

Voyons plus en détail les processus de sélection réalisés en 2023-2024 par 17 membres du comité de sélection. En tout, 26 entrevues de sélection ont été réalisées lors des 2 soirées de sélection.

Sélection du 3 octobre 2023	Sélection du 29 février 2024
14 personnes en entrevue de sélection <ul style="list-style-type: none">• 2 désistements• 2 refus• 1 absence• 9 acceptées	12 personnes en entrevue de sélection <ul style="list-style-type: none">• 2 désistements• 2 refus• 1 absence motivée• 7 acceptées

Nous tenons à remercier tous les bénévoles qui ont participé aux rencontres de sélection pour leur disponibilité et leur générosité. Votre support est essentiel à la bonne marche de l'organisme. Quelle belle organisation.

Un merci tout spécial à Francine 1403 qui a été la responsable de ce comité et a su mener avec rigueur les mandats du processus de sélection pendant 6 ans.

Merci à l'Alliance Action Bénévole (CAB AIDE 23 + CABQ + CAABC) pour leur service de publicité pour la recherche de bénévoles.

Line, adjointe administrative et Johanne, directrice générale
Permanence de Tel-Aide Québec

RAPPORT DU COMITÉ DE FORMATION

Rôle : Former les candidats.es et évaluer s'ils sont aptes à passer à l'étape de l'accompagnement.

Cette année, deux cohortes ont été formées. Une première s'est tenue à l'automne 2023 et 7 personnes sur les 9 sélectionnées ont assisté aux deux journées de formation initiale. Pour ce qui est de la deuxième cohorte, celle-ci s'est déroulée à l'hiver 2024 et 6 personnes sur 7 ont terminé la formation de mars 2024. 13 personnes ont effectivement suivi la formation initiale dispensée principalement par Audrey 1498 et la directrice générale.

Encore une fois cette année, en collaboration avec l'Université Laval et Gabriel collaborateur, nous avons donné une formation intensive dans le cadre du cours « Travaux pratiques » du baccalauréat en psychologie. Ainsi, 4 étudiants.es ont réalisé leur stage à Tel-Aide Québec et ont totalisé plus de 360 heures d'écoute en seulement 3½ mois. En raison des retombées positives pour la formation pratique des étudiants.es en psychologie ainsi que pour Tel-Aide Québec (partenariat gagnant/gagnant) nous poursuivrons avec plaisir cette collaboration.

Les scénarios d'appels font encore partie de nos outils pédagogiques lors des formations de groupe en présentiel. D'ailleurs, c'est considéré comme étant un moment fort de la formation. Un grand merci à tous les bénévoles qui se sont improvisés comédiens. Par leurs jeux de rôle crédibles, ils ont très certainement facilité l'intégration des apprentissages.

Finalement, sachez que le comité fonctionne actuellement en effectif réduit et est activement à la recherche de nouveaux bénévoles qui auraient le goût de transmettre leur savoir-faire et savoir-être.

Merci à Gabriel, collaborateur et Audrey 1498, tous deux candidats au doctorat en psychologie à l'Université Laval, qui ont dispensé de la formation bénévolement et ce, malgré un agenda très bien rempli. Nous sommes vraiment fiers de pouvoir compter sur vous.

Johanne, directrice générale

RAPPORT DU COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Rôle : Effectuer tous les accompagnements requis visant l'intégration de l'approche véhiculée en formation dans les situations concrètes à l'écoute.

Suite aux recommandations des membres du comité d'accompagnement, Tel-Aide Québec a, encore une fois cette année, préconisé de réserver les 2 bureaux d'écoute lors des périodes d'accompagnement afin d'augmenter le nombre d'appels.

17 apprentis.es écoutants.es ont été accompagnés.es :

- 4 étudiants.es des travaux pratiques en psychologie
- 7 personnes de la formation automne 2023
- 6 personnes de la formation hiver 2024

Autres données concernant l'accompagnement offert : Année remarquable !

10 accompagnants.es ont fait un accompagnement ou plus.

- 105 quarts d'écoute en accompagnement ont été réalisés dans le cadre de la formation initiale;
- 14 accompagnements au terme de 50 heures d'écoute;
- 9 accompagnements au terme de 125 heures d'écoute;
- 2 accompagnements au terme de 300 heures d'écoute;
- 4 duos volontaires ont été faits;
- 3 accompagnements sur demande.

Nombre total de périodes d'accompagnement : 137

Nombre total d'heures d'accompagnement : 413

À Tel-Aide Québec, le processus d'appréciation à l'écoute et la formation continue sont primordiaux pour assurer l'intégration de l'approche de l'écoute active et du même coup, la qualité du service d'écoute.

Merci à tous les accompagnants.es qui sont des écoutants.es d'expérience et qui partagent leur riche expertise pour la formation pratique de nos nouveaux écoutants.es.

Johanne, pour Danielle 1487
Responsable du comité d'accompagnement

RAPPORT DU COMITÉ D'AIDE À L'ÉCOUTE

Rôle :

- Apporter du soutien aux écoutants.es. Les outiller et leur offrir des repères pour leur permettre de mieux vivre leur écoute.
- Collaborer au développement du sentiment d'appartenance des bénévoles.

Cette année le Comité d'aide à l'écoute a priorisé différents outils afin d'améliorer l'écoute tout en maintenant le développement de l'appartenance à l'équipe de Tel-Aide.

Nos réalisations :

- Un plan d'action a été élaboré
- Huit rencontres formelles
- Réajustement de 22 fiches d'appelants.es réguliers.es
- Présence aux formations continues
- Présence aux cafés-causeries
- Synthèse de ces formations mise dans le coffre à outils
- Un cartable « Coffre à outils » a été révisé et mis à jour
- À chaque bulletin, nous avons transmis une communication
- Le tableau interactif a servi à faire connaître la vie associative ainsi que des plaisirs saisonniers afin de tisser des liens d'appartenance
- **Dans chacun des bureaux :**
 - ❖ Les tableaux ont servi de moyen d'expression et d'information
 - ❖ Des pensées et des stratégies à l'écoute ont été mises dans des boîtes à la disposition de tous
 - ❖ Un journal de bord a été créé permettant à chacun d'écrire un moment important pendant le quart d'écoute



Nos perspectives :

- Mise à jour de notre plan d'action
- Continuité des adaptations des fiches d'appel
- Promouvoir le Comité d'aide à l'écoute à tous et plus particulièrement le faire connaître aux nouveaux écoutants.es.

Merci aux bénévoles impliqués dans le comité d'aide à l'écoute. Vous êtes engagés et persévérants dans votre travail de soutien aux écoutants.es.

Michèle 396
Responsable du comité d'aide à l'écoute

RECONNAISSANCE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Grand merci aux administrateurs.trices : Marc-André 1034, Céline 1086, Michel 1481, Danielle 1487, Audrey 1498, Yves 1538, Yves 1552, Manon 1609 et finalement, Carl, administrateur externe.

Merci de votre engagement et de votre intérêt pour le soutien à la gouvernance. Merci d'offrir ce temps bénévole à Tel-Aide Québec et de relever cette responsabilité. Le conseil d'administration est une instance indispensable dans la vie démocratique de tout organisme communautaire.

AU COMITÉ DE SÉLECTION

Merci particulier à Francine 1403 qui a été responsable du comité jusqu'en décembre 2023. Merci également à Lomer-collaborateur, Michèle 396, Rollande 609, Jean 722, Jacques 1004, Marc-André 1034, Michel 1062, Céline 1086, Anne-France 1350, Marie 1374, Nicole 1368, Michel 1481, Danielle 1487 et Yves 1508.

Bienvenue à nos nouvelles recrues : Maeva 1591, Jocelyne 1595, Nancy 1624.

Vous recrutez avec beaucoup de soin les candidats.es susceptibles de donner une écoute respectueuse. Je reconnais votre sérieux et votre vigilance pour choisir les candidats.es qui sauront trouver à Tel-Aide Québec un lieu d'apprentissage propice pour devenir de meilleurs.es aidants.es pour la communauté et pour se réaliser pleinement dans leurs activités de bénévolat. Pour toutes ces raisons, merci !

AU COMITÉ DE FORMATION

Merci à Gabriel, collaborateur pour la formation aux étudiants des travaux pratiques, pour son temps et l'accessibilité au local offert gratuitement par l'Université Laval. Merci spécial à Audrey 1498 pour sa généreuse participation aux formations des deux cohortes 2023-2024.

Merci de partager votre passion pour l'écoute active. Merci également pour la qualité de l'enseignement offert qui fait de notre formation initiale, une formation crédible et évolutive. Je salue votre dévouement et votre professionnalisme dans votre rôle de formateur. J'en profite pour remercier Céline 1086 et Bernard 1362 pour leur grande contribution à la formation initiale par les années passées.

Bienvenue à notre nouvelle recrue : Laurence 1517

Sans oublier nos comédiens.nes qui ont fait des scénarios d'appels lors des formations initiales : Céline 1086, Michel 1481, Audrey 1498, Yves 1508, Isabelle 1523, Sylvie 1600, Linda 1606, Madeleine 1608, Manon 1609. MERCI!

AU COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Merci particulier à Danielle 1487 responsable du comité et aux autres accompagnants.es : Marc-André 1034, Michel 1062, Gisèle 1089, Bernard 1362, Madone 1366, Nicole 1368, Marie 1374, Yves 1508 et Yves 1552.

Bienvenue à nos nouvelles recrues : Rachel 1513 et Laurence 1517

Votre contribution significative permet aux nouveaux écoutants.es d'évoluer avec plus d'aisance dans le monde réel de l'écoute. Le jumelage avec un écoutant.e expérimenté.e est un élément important et complémentaire dans la transmission, l'intégration et le soutien des principes de l'écoute active. Merci d'y participer avec autant de pédagogie, de générosité et de cœur. Merci pour cette année exceptionnelle.

AU COMITÉ D'AIDE À L'ÉCOUTE

Merci particulier à Michèle 396 responsable du comité et aux autres membres : Céline 1086, Anne-France 1350, Bernard 1362, Marie 1374 et Francine 1403.

Bienvenue à notre nouvelle recrue : Sylvie 1600.

Merci aux membres de ce comité dont les actions ont des échos dans la vie de tous les jours pour les écoutants.es de Tel-Aide Québec. Merci de votre souci de rendre accessible des outils pour faciliter l'intégration des principes de l'écoute active et pour favoriser le sentiment d'appartenance des bénévoles. Merci de votre assiduité.

AU COMITÉ AD-HOC DE VISIBILITÉ

Merci à Audrey 1498, Carl administrateur externe, Sandra 1588, Linda 1606, Madeleine 1608, Marthe 1611 pour votre implication sur le comité ponctuel de visibilité. Grâce à nos riches discussions, vous avez inspiré les grandes lignes du « Plan de communication 2024-2025 » et grandement contribué au processus créatif de notre nouvelle affiche promotionnelle. Merci pour ces belles rencontres joviales et créatives. Merci particulier à Sandra 1588 et Manon 1609 pour le partage de leur expertise en communication.

POUR LE DÉVELOPPEMENT DU CENTRE DE DOCUMENTATION

Merci à Nancy 1624 pour la recherche et l'aménagement de centres de documentation sur les ressources du communautaire dans les bureaux d'écoute. Une excellente vitrine pour les organismes du milieu et un bon moyen pour les écoutants.es de faire des références appropriées. Merci Nancy d'avoir réalisé ce projet d'amélioration du service.

POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UN BOTTIN DES RESSOURCES

Merci à Sylvie 1600 pour le temps investi dans l'analyse du « Bottin des ressources du 211 », afin de répertorier les ressources les plus appropriées pour notre centre d'écoute généraliste. Un travail colossal. Merci également à Line pour le montage informatique de tous ces documents. Merci à vous deux pour la réalisation de cet autre outil de travail.

Bonne nouvelle, d'ici l'été 2024, les bénévoles auront accès au Bottin des ressources.

ACTIVITÉS DE RECHERCHE OU PROMOTIONNELLES

- 2023 : Participation au recrutement de bénévoles et d'appelants.es pour la collecte de données en lien avec la : « **Mesure d'impact social des centres d'écoute téléphonique du Québec** ». Cette étude a été commandée par l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ) et confiée au Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC). La publication des résultats a été faite en octobre 2023.
- 12 octobre 2023 : Dans le cadre de la **Campagne de financement de Centraide** : 2 témoignages en présentiel ont été faits, en tant que porte-parole d'organisme associé à Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, à l'entreprise Costco Bouvier devant plus de 30 employés.es.
- 16 novembre 2023 : Toujours dans le cadre de la **Campagne de financement de Centraide** : 1 témoignage a été fait, à la Ville de Québec devant 15 employés.es.
- 27 mars 2024 : Participation à l'activité « **Kiosques du communautaire** » de l'Université Laval. Une activité de recrutement de choix pour rencontrer d'éventuels stagiaires pour la session automne 2024 dans le cadre du cours « Travaux pratiques » en psychologie. Durant cet événement, l'organisme a été présenté à une vingtaine d'étudiants.es et une vingtaine d'exposants.es provenant des organismes du milieu. Merci à nos bénévoles : Audrey 1498 et à Maeva 1591 d'avoir accepté d'y représenter Tel-Aide Québec.

MÉDIAS

- En avril 2023, suite aux festivités du 50^e anniversaire de Tel-Aide Québec, notre organisme a pu rayonner dans plus de **15 médias** (journaux, radio et télévision) à travers la province. Ces données ont été détaillées dans le Rapport annuel 2022-2023 car elles étaient directement liées aux efforts déployés durant cette année de célébration.
- 23 octobre 2023 : **Envoi de 300 communiqués de presse** dans le cadre de la Journée de l'écoute 2023-2024 «Juste besoin d'écoute, Merci! » et du lancement des résultats de la « Mesure d'impact social des centres d'écoute téléphonique du Québec ».
- 24 octobre 2023 : **Entrevue radiophonique** avec l'animateur Michel Félix Tremblay à l'émission « Même fréquence » de **Radio-Canada Rimouski au 98,1**. Entretien portant sur les résultats découlant de « La mesure d'impact social des centres d'écoute téléphonique du Québec, la journée de l'écoute 2023 et l'apport de Tel-Aide Québec à Québec et dans ses autres régions desservies, dont Rimouski.

- 4 au 10 février 2024 : **Semaine de prévention du suicide. Publicité journaux et Web** de Tel-Aide Québec dans différents médias de régions desservis. Publicité intégrant pour la première fois notre nouvelle affiche promotionnelle :
 - ✓ Parution dans l'Avantage Gaspésien de Matane
 - ✓ Parution dans Le Laurentien de Rimouski
 - ✓ Parution dans le Gaspésie Nouvelles
 - ✓ Parution dans le Charlevoisien
- Achat d'une **page de publicité dans l'Agenda 2024-2025** des Copies du Pavois.



FORMATION CONTINUE

PAR DES CONFÉRENCIERS.ES

- 5 octobre 2023 : **Gestion du stress, de l'anxiété et les phobies.** Conférencier invité Daniel Richard, directeur du Centre Phobies-Zéro (14 participants.es).
- 24 octobre 2023 : Formation en ligne offerte par l'ACETDQ : **Solitude et âges de la vie.** Conférencière invitée Cécile Van de Velve, professeure de sociologie de l'UQAM (5 participantes).
- 23 novembre 2023 : **Introduction à la diversité de genre.** Conférencière invitée Charlotte Veilleux, coordonnatrice des services à la collectivité chez Divergenres (12 participants.es).
- 14 décembre 2023 : **Échange sur le deuil.** Conférencière invitée Louise Gaboury, psychologue à la Maison Michel Sarrazin (23 participants.es).
- 7 Février 2024 : **Communication non-violente, l'importance des besoins.** Conférencière Marcelle Bélanger du groupe Conscientia (21 participants.es).
- 15 février 2024 : Formation en ligne sur mesure offerte par l'ACETDQ. **La violence lors des appels sur les lignes d'écoute.** Conférenciers invités Olivier Lizotte-Audy, intervenant et coordonnateur clinique du Groupe d'aide aux personnes impulsives – GAPI et Marlène Duchesne de l'Association canadienne pour la santé mentale de Québec – ACSM (17 participants.es).

PAR LES CAFÉS-CAUSERIES ET ENTRAIDE

Lieu d'échange et de formation continue informel et convivial. Un groupe d'entraide pour favoriser l'introspection et l'apprentissage animé par la directrice générale.

- 4 novembre 2023 : **Café-causerie libre** (6 participants.es)
- 2 décembre 2023 : **Café-causerie libre** (5 participants.es)
- 25 janvier 2024 : **Café-causerie libre** (7 participants.es)
- 20 mars 2024 : **Café-causerie sur la thématique des appelants réguliers : « La technique du reflet réinventé pour une écoute active et créative »** (10 participants.es)

Total de participation aux différents types d'activités de formation continue : 120

VIE ASSOCIATIVE

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (32 participants.es)

Toute la vie associative et démocratique de Tel-Aide Québec en une soirée conviviale. C'est le 8 juin 2023 que nous avons tenu notre Assemblée générale annuelle 2022-2023 au Montmartre Canadien. Un rendez-vous annuel incontestable pour présenter les réalisations de l'année et pour illustrer la contribution de tous ses artisans. Quelle belle occasion de se revoir avant les vacances d'été. Merci à Monsieur Louis Dion pour l'animation de l'AGA 2022-2023.

SOIRÉE RECONNAISSANCE et 5 À 7 DE LA RENTRÉE (35 participants.es)

Une grande célébration pour la fin des vacances estivales et l'arrivée de l'automne a eu lieu cette année. En effet en 2023, nous avons fusionné pour la première fois 2 activités associatives en un seul événement. Dans le cadre enchanteur du Yacht Club de Québec avec vue sur le fleuve et une magnifique pleine lune, nous avons tenu une soirée Reconnaissance à la hauteur des milliers d'heures d'implication offertes chaque année par nos généreux bénévoles. Une occasion en or de leur témoigner toute notre GRATITUDE.

Une ambiance des plus festives où 41 prix « Reconnaissance » ont été remis et des prix de présence ont été distribués, dont les magnifiques sous-verres à l'image de « L'arbre de vie » pour illustrer l'accompagnement offert par les bénévoles dans la résilience des appelants.es. De plus, une lettre de reconnaissance, signée par M. Benoit Poirier, directeur du développement social et vice-président par intérim de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches et un bouquet de fleurs ont été remis à un bénévole pour ses 30 ans d'implication dans notre organisme. Quelle appartenance à Tel-Aide Québec, merci à Jean 722 pour son incroyable engagement.

Lors de cette occasion, nous avons également dévoilé la programmation de la formation continue qui sera offerte en 2023-2024. Des thématiques diversifiées animées par des conférenciers.es reconnus.es du milieu. Un programme de formation, qui nous l'espérons, pourra soutenir la grande soif d'apprendre de nos écoutants.es et leur fournir des outils pour mieux comprendre les réalités des appelants.es et ainsi, les accueillir avec ouverture, non-jugement et respect.

BRUNCH DE NOËL (34 participants.es)

Le traditionnel Brunch de Noël a eu lieu le 10 décembre 2023 au chic resto Le Ginger. Quelle merveilleuse ambiance pour célébrer encore une fois la précieuse implication de nos bénévoles. Échange de cadeaux, bonne humeur, remise de prix de présence, quizz de Noël et délicieux brunch. Tous ces ingrédients étaient au rendez-vous. Pour couronner le tout, une conteuse professionnelle a su colorer cette ambiance de Noël déjà festive. Merci Madame Geneviève Marier.

Total de participation aux activités de la vie associative : 101

ORGANISMES COLLABORATEURS

Tel-Aide Québec collabore avec les organismes suivants :

- Centre de crise de Québec
- Centre de prévention du suicide de Québec (CPSQ)
- Centre d'information et de référence (211)
- 911
- Info-social 811
- Université Laval « Cours Travaux pratiques » du baccalauréat en psychologie
- Collège Mérici (Merci pour la gracieusement des locaux de formation)
- Ville de Québec (Merci pour les activités de reconnaissance des bénévoles)
- ComédiHa! (Merci pour les billets de spectacles gratuits)
- Groupe Leclerc (Merci à M. François Gendron, directeur des ressources humaines pour la gracieuseté des collations aux bénévoles)

Et tout autre organisme communautaire ou public qui apporte du soutien ou des services aux personnes en difficulté.

AFFILIATIONS

Tel-Aide Québec est membre des associations suivantes :

- Alliance des groupes d'interventions pour le rétablissement en santé mentale (AGIR)
- Association canadienne en santé mentale (ACSM)
- Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)
- Bénévoles d'Expertise (BE)
- Alliance Action Bénévole (CAB AIDE 23 + CABQ + CAABC)
- Regroupement des organismes communautaires 03 (ROC 03).

MERCI À NOS GÉNÉREUX BAILLEURS DE FONDS

- Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS) - Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

RÉGIONS DESSERVIES

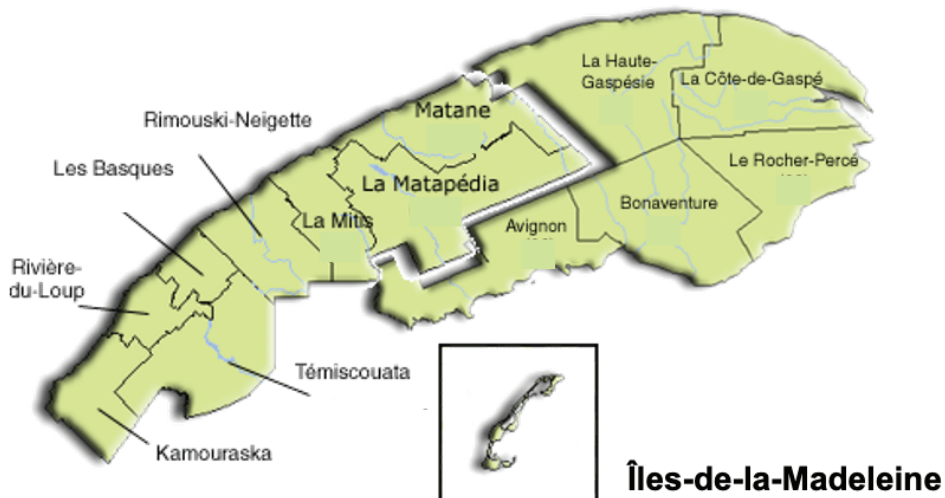
Tel-Aide Québec dessert les régions de la Capitale-Nationale (région 03), le Bas-Saint-Laurent (région 01), la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine (région 11).

Capitale-Nationale (Région 03)



Bas St-Laurent (Région 01)

Gaspésie (Région 11)



Lien avec l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)

Tout comme les 22 centres d'écoute téléphonique répartis aux 4 coins de la province, Tel-Aide Québec partage les valeurs communes de l'association (écoute, solidarité, bénévolat, respect et empathie) et se définit comme un agent de transformation sociale.

Merçi à tous nos bénévoles



L'arbre de vie



Ligne d'écoute : 418 686-2433

Régions : 1 877 700-2433

Charlevoix, Portneuf, Bas St-Laurent, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine

Administration : 418 683-5079

www.telaide.qc.ca / administration@telaide.qc.ca

C.P. 9914, succursale Sainte-Foy, Québec (Québec) G1V 4C5



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec