



Rapport annuel
2024-2025



Rapport annuel
2024-2025



Table des matières

Présentation de Tel-Aide Québec	4
Mot de la présidente	5
Mot de la directrice générale	6
Organisation démocratique	7
Statistiques des appels	8
Profil des appelants	11
Profil des écoutants	11
Contribution à la société	13
Engagements dignes de mention	14
Nos bénévoles au cœur des activités	16
• Rapport du comité de sélection	17
• Rapport du comité de formation	18
• Rapport du comité d'accompagnement	19
• Rapport du comité d'aide à l'écoute	20
Formation continue	21
Vie associative	21
Sommaire des activités	22
• Rayonnement	22
• Gouvernance	23
• Amélioration continue	24
Collaborations	25
Affiliations	25
Commanditaires	25
Merci à nos bailleurs de fonds	25

Dans ce document, le masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Présentation de Tel-Aide Québec

Bref 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. Six personnes d'ici y suivirent leur première formation et, à leur tour, formèrent les 35 premiers bénévoles. Depuis 1972, Tel-Aide Québec a formé 1 655 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 celles ayant des idées suicidaires.

Valeurs

Les valeurs portées par les personnes de l'organisation sont :

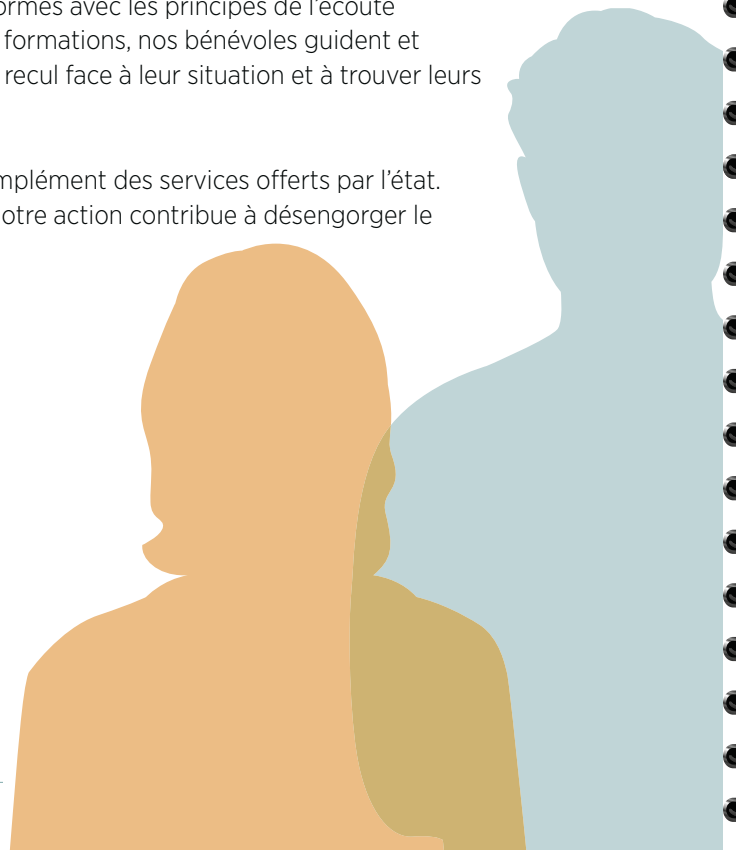
- L'accueil
- Le respect
- L'empathie
- L'authenticité

Contribution au mieux-être des personnes

Tel-Aide Québec offre un service d'écoute et de références confidentiel et anonyme à toute personne qui vit une période de vulnérabilité : maladie, solitude, deuil, perte d'un emploi, séparation, violence, etc. Le service est gratuit et accessible 365 jours par année, de neuf heures à minuit et couvre les régions de la Capitale-Nationale, du Bas St-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

Le service est entièrement offert par une équipe de bénévoles formés avec les principes de l'écoute active. Ainsi, grâce aux attitudes et techniques apprises lors des formations, nos bénévoles guident et accompagnent les personnes qui appellent à prendre un certain recul face à leur situation et à trouver leurs propres solutions.

Tel-Aide Québec joue véritablement un rôle de filet social en complément des services offerts par l'état. Bien que difficilement mesurable, nous croyons fortement que notre action contribue à désengorger le réseau de santé public.



Mot de la présidente



L'année 2024-2025 a été marquée par la venue d'une nouvelle directrice générale en la personne de Manon Malenfant. Yves 1552, Gisèle 1089 et Yves 1508 ont formé le comité de sélection pour le recrutement et nous les en remercions. La transition a quant à elle été assurée par moi-même, avec l'aide de Line Belleau. Ce fut donc une année de changement mais aussi de travail soutenu et de complicité.

Votre conseil d'administration a tenu onze rencontres régulières, une rencontre par échange de courriel et cinq rencontres à huis-clos. Avec le soutien de la nouvelle directrice générale, nous avons travaillé avec efficacité au cours des réunions, grâce à la préparation d'un outil d'aide à la prise de décision et à l'adoption de nouvelles façons de faire pour la prise de parole et la gestion du temps.

Nous avons participé à une activité organisée par Bénévoles d'Expertise en collaboration avec l'Alliance de l'action bénévole, ce qui nous a permis d'accueillir Claudine Ouellet comme membre externe. De plus, Dominique 1551 s'est jointe à nous en septembre en remplacement de Manon 1609.

Nous avons poursuivi le travail de l'an dernier pour assurer une vigie plus éclairante et efficiente de la gouvernance de notre organisation par la rédaction, la révision et l'adoption de douze politiques.

Nous avons aussi travaillé à la pérennité de Tel-Aide Québec en ajoutant des demandes de rehaussement de financement aux demandes de renouvellement habituellement adressées à nos bailleurs de fonds. L'inflation des dernières années a aussi touché notre organisation et nous devons travailler avec cette réalité. Une première partie du travail est faite, les réponses viendront au cours des prochains mois. Nos attentes demeurent réalistes considérant la situation économique actuelle mais « qui ne risque rien n'a rien » pour emprunter une expression bien connue. Entre temps, nous poursuivrons le travail dans le sens de nos orientations pour la prochaine année, principalement pour faire connaître davantage Tel Aide Québec et optimiser la qualité d'écoute.

Je tiens à remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur implication. Un grand merci aussi à Line Belleau, notre adjointe administrative. Un immense merci à vous chers bénévoles qui êtes assidument à l'écoute, ce qui permet à Tel Aide Québec d'exister !

En terminant j'adresse, au nom des bénévoles et de l'équipe, un merci bien spécial à Rollande 609 pour son dévouement et sa fidélité depuis 35 ans! Rollande, tu es un véritable modèle d'engagement. Nous sommes, ainsi que les appelants, plus que privilégiés de pouvoir te compter parmi nous.

Danielle Dubé

Danielle Dubé 1487, présidente

Mot de la directrice générale



À chaque jour, au cours des cinq derniers mois, j'ai eu le privilège de rencontrer des bénévoles qui se déplacent à nos bureaux pour venir offrir une oreille attentive et bienveillante à des personnes qui ont besoin d'être écoutées. Ils le font avec une humilité et un don de soi incroyable. Ils offrent aux appelants un rapport d'humain à humain, rapports qui se font de plus en plus rares de nos jours. Le temps qu'ils investissent à Tel-Aide Québec favorise le mieux-être des personnes vulnérables en leur procurant, par exemple, un bien-être, du réconfort, une meilleure connaissance de soi, des références utiles, un éclairage nouveau, un espace d'expression, de l'espoir, du soulagement, un sentiment de paix, de la joie ou encore un nouveau questionnement. Ces personnes deviennent à leur tour de meilleurs contributeurs au sein de notre société. Voilà ma motivation à œuvrer pour Tel-Aide Québec.

Une bonne part de mon travail a été d'être moi-même à l'écoute de cette grande équipe de bénévoles. Je me suis aussi attardée à comprendre les rouages administratifs de l'organisation et à assurer la poursuite des opérations. D'ailleurs, une bonne partie du temps consacré l'a été dans le sens de soutenir la pérennité de l'organisme. Je pense ici à l'amélioration du système d'exploitation des outils informatiques, aux demandes de rehaussement du financement auprès de nos deux principaux bailleurs de fonds, ainsi qu'à une nouvelle demande auprès de la Ville de Québec à titre d'organisme reconnu. Un temps précieux a été consacré à ces demandes, les résultats seront connus au cours de la prochaine année financière. Temps et énergie ont aussi été consacrés au rayonnement de Tel-Aide Québec.

Ainsi, bien que cette année en fut une de transition, le présent rapport annuel rend compte d'excellents résultats, fruits du travail de la précédente directrice générale, Johanne Perreault, des membres du conseil d'administration, qui, vous le constaterez à la lecture du rapport, ont dû mettre les bouchées doubles à quelques reprises durant l'année et de Line Belleau, notre adjointe administrative.

Enfin, à toutes les personnes bénévoles qui ont fait de l'écoute dans la dernière année, grâce à vous, nous bâtissons ensemble un espace où chaque parole est entendue et chaque émotion respectée. Votre générosité et votre dévouement sont une source d'inspiration et de mieux-être pour les appelants. Sachez que votre contribution est non seulement admirable mais aussi remarquable. Merci énormément de votre présence et de votre engagement.

A handwritten signature in black ink, reading "Manon Malenfant".

Manon Malenfant, directrice générale

Organisation démocratique

Membres

Au 31 mars 2025, Tel-Aide Québec compte 78 membres.

- 72 membres écoutants
- 6 collaborateurs

Conseil d'administration 2024-2025

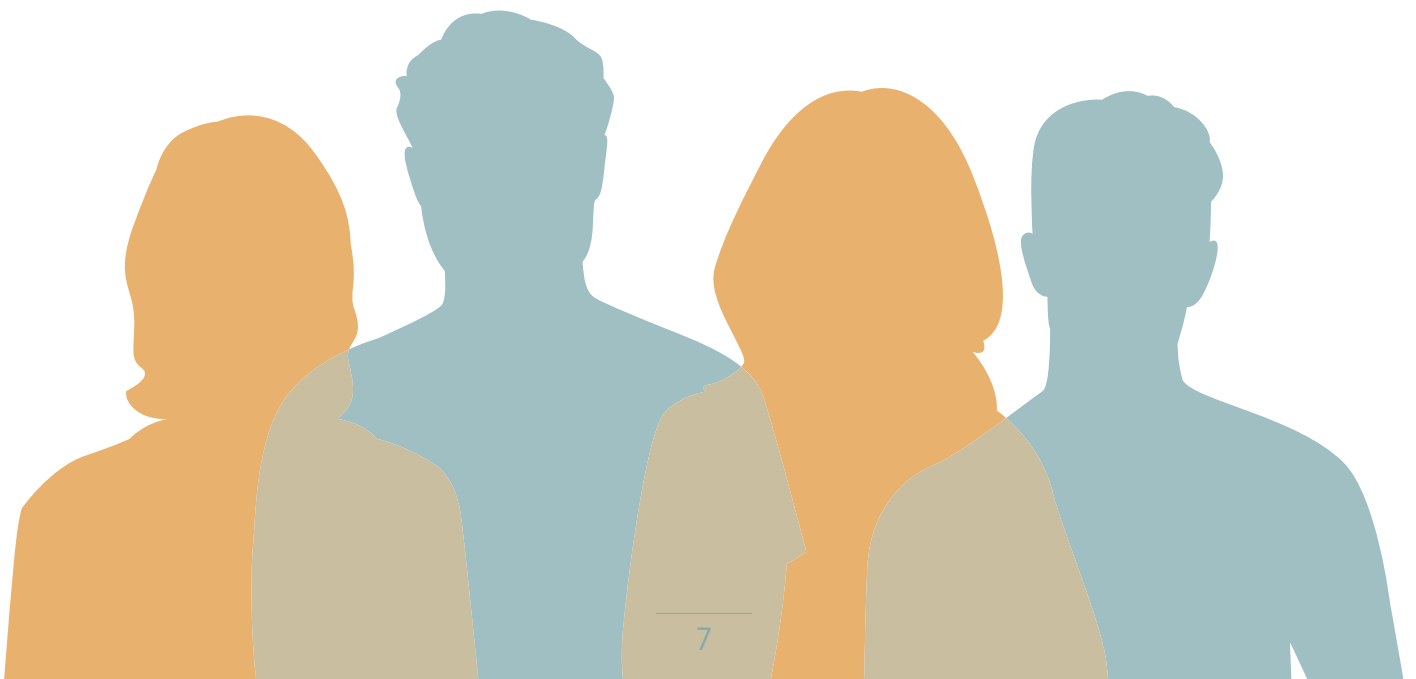
- Danielle Dubé 1487 - Présidente
- Yves Marcoux 1552 - Vice-président
- Michel Lapointe 1481 - Trésorier
- Gisèle Perreault 1089 - Secrétaire
- Dominique Leclerc 1556 - Administratrice
- Audrey Dufour 1498 - Administratrice externe
- Claudine Ouellet - Administratrice externe
- Carl Vaudreuil - Administrateur externe (Décembre 2023 à juin 2024)
- Manon Malenfant 1609 - Administratrice (Juin 2024 à octobre 2024)

Équipe permanente

- Manon Malenfant, directrice générale
- Line Belleau, adjointe administrative
- Céline Coutu 1086, contractuelle

Comités permanents

- Comité de sélection, Michel Lapointe 1481, responsable par intérim
- Comité de formation, Audrey Dufour 1498, responsable
- Comité d'accompagnement, Danielle Dubé 1487, responsable
- Comité d'aide à l'écoute, Michèle Racine 396, responsable



Statistiques des appels

Nombre d'appels

Nos bénévoles ont reçus **10 451** appels en 2024-2025 pour une durée totale de **129 873** minutes d'écoute.

2024-2025			2023-2024		
Nombre d'appels	Minutes	Durée moyenne (minutes)	Nombre d'appels	Minutes	Durée moyenne (minutes)
10 451	129 873	12,4	11 123	130 808	11,8

Répartition des appels par problématiques¹

L'observation des statistiques démontre une fois de plus cette année que les problématiques de santé mentale occupent la plus grande part d'appels reçus. En effet, 60 % des appels concernent cette problématique. Suivent par la suite les préoccupations quotidiennes pour 16.9 % et les difficultés relationnelles pour 15.6 %.

Problématiques	Nombre d'appels	%
Santé Mentale (Psychologique - Psychiatrique) <ul style="list-style-type: none"> • Solitude - Ennui (1 819) • Anxiété - Angoisse - Peur (1 171) • Tristesse - Dépression (559) • Santé Physique (553) • Autre (498) • Agressivité - Colère (387) • Dépendances / Alcool, drogues, médicaments, jeu (43) 	5 030	60,44
Préoccupations quotidiennes	1 406	16,89
Difficultés Relationnelles <ul style="list-style-type: none"> • Avec soi ou avec les autres (1 194) • Deuil - Décès - Séparation (110) 	1 304	15,67
Sexualité <ul style="list-style-type: none"> • Sexualité (85) • Sexualité / Masturbateur (51) • Sexualité / Homosexualité (16) • Sexualité / Grossesse-Avortement (5) • Sexualité / Maladie transmise sexuellement (1) 	158	1,90

¹ Informations recueillies à partir de fiches d'appels remplies par les écoutants. Ces fiches permettent d'identifier les problématiques rencontrées par les appelants, tout en fournissant une estimation de leur âge et de leur genre. Notons qu'aucune donnée confidentielle n'est collectée lors des appels.

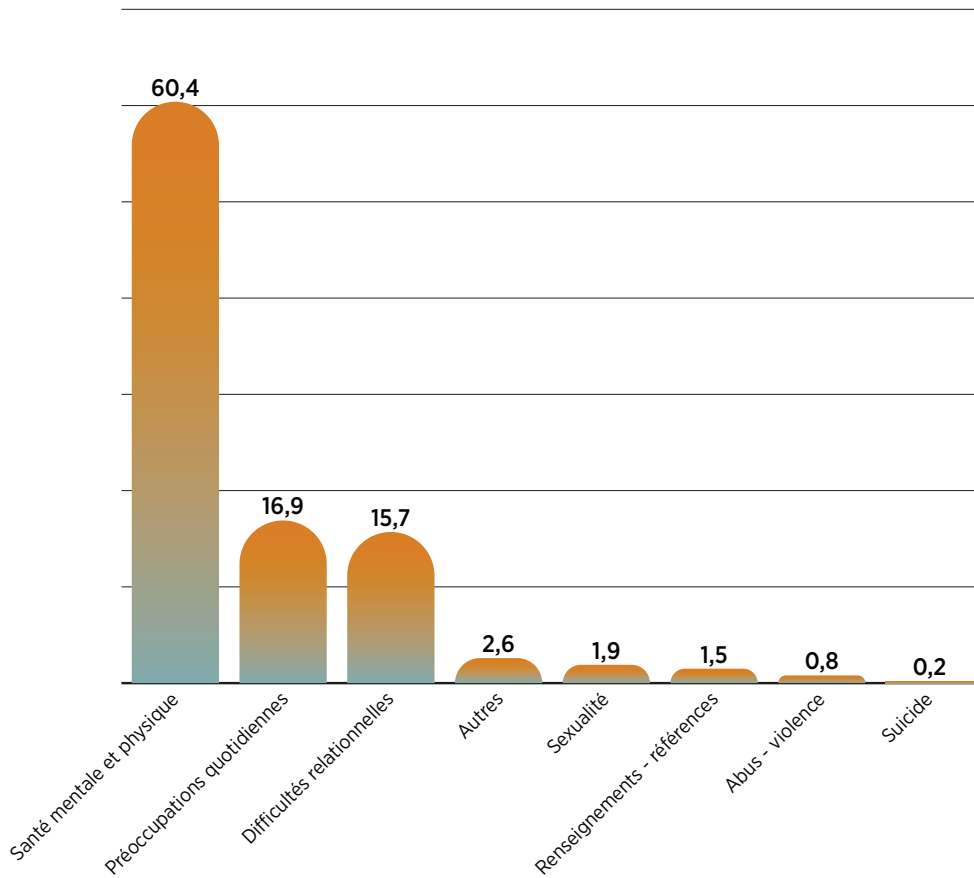
RAPPORT ANNUEL 2024-2025

Abus-Violence <ul style="list-style-type: none"> • Physique - Psychologique (Adultes) (35) • Sexuel (Adultes) (13) • Sexuel (Enfants) (5) • Physique - Psychologique (Enfants) (4) • Agisme - Intimidation (6) 	63	0,76
Suicide <ul style="list-style-type: none"> • Idées Suicidaires (17) • D'un proche / Connaissance (2) • Cristallisation (pacte ou intervention) (1) 	20	0,24
Autres <ul style="list-style-type: none"> • Emploi - Travail - Finances - Études (144) • Logement - Hébergement (54) • Problèmes Juridiques (19) 	217	2,61
Renseignements - Références (100) Plaintes ou Remerciements (24)	124	1,49
Total	8 322	8 322

La majorité des appels pour lesquels aucune problématique n'a pu être identifiée sont des raccrochages ou des appels de très courte durée. On en comptabilise **2 056**, auxquels s'ajoutent **73** appels effectués à des fins de test.

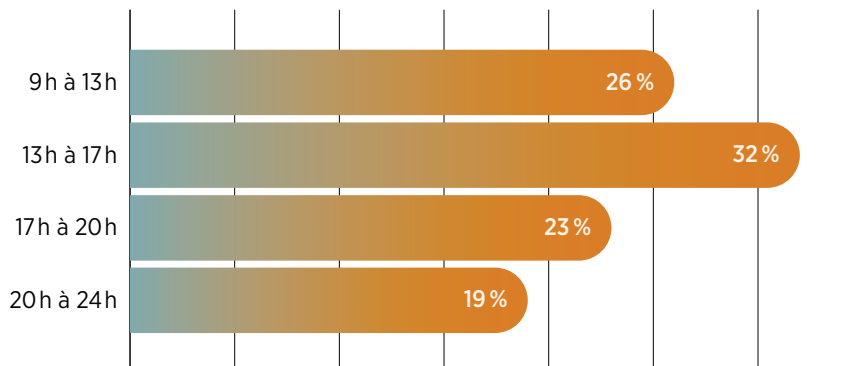


Répartition des appels par problématiques



Répartition des appels par quarts d'écoute

Les appels sont relativement bien répartis sur l'ensemble des heures d'écoute. Toutefois, on observe généralement un léger pic entre 13 h et 17 h, tandis qu'un nombre légèrement inférieur d'appels est enregistré entre 20 h et minuit.

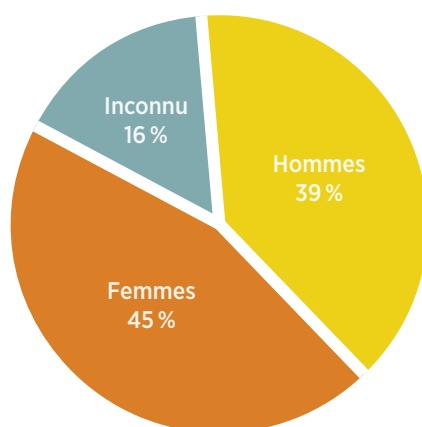


Profil des appelants

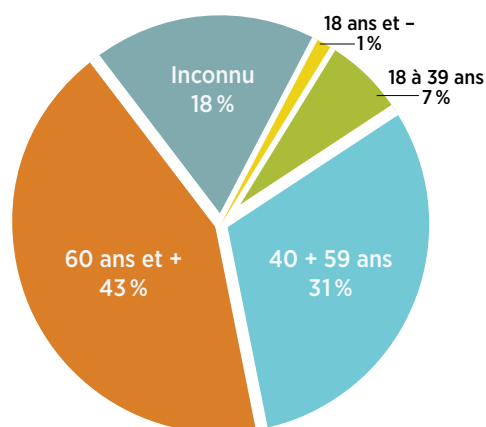
Les personnes de plus de 40 ans sont les plus susceptibles d'appeler Tel-Aide Québec. En effet, 43 % des appels proviennent de personnes âgées de plus de 60 ans, tandis que 31 % sont effectués par des personnes entre 40 et 59 ans. De plus, les appels sont majoritairement passés par des femmes (45 %), contre 39 % par des hommes.

Ces données restent approximatives, car elles reposent sur les estimations des écoutants. D'ailleurs, ces derniers n'ont pu identifier le genre de l'appelant dans 16 % des cas. Une difficulté similaire se pose pour l'estimation de l'âge, puisque celui-ci n'a pas pu être déterminé pour 18 % des appels.

Genre estimé

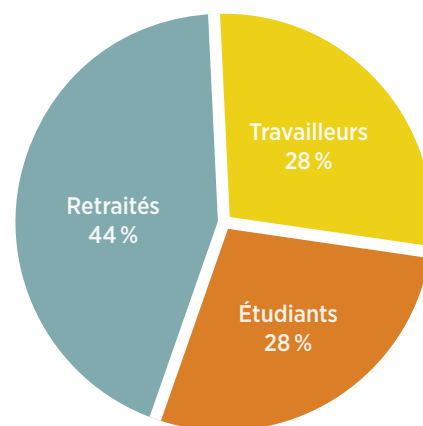


Âge estimé

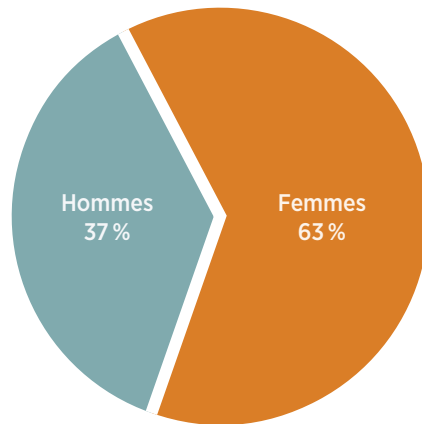


Profil des écoutants

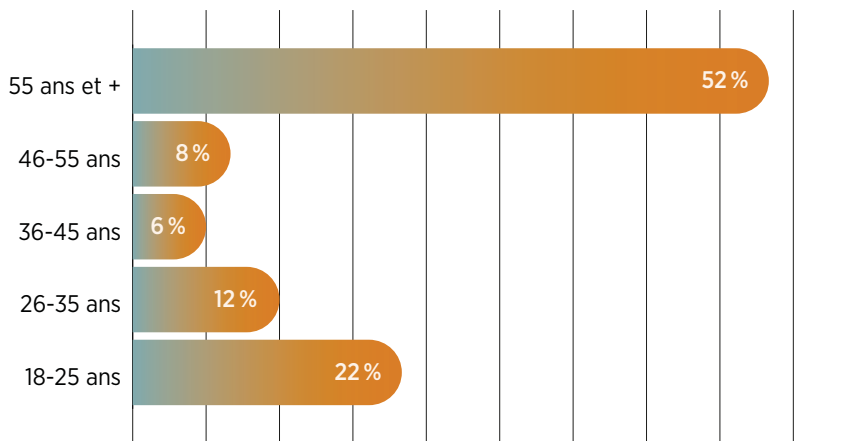
Les statuts de nos écoutants demeurent assez stables d'années en années. On remarque toutefois une augmentation de 5 % de nos écoutants étudiants par rapport à l'an dernier. La plupart sont inscrits au programme de baccalauréat en psychologie. D'ailleurs, une entente nous lie avec l'École de psychologie de l'Université Laval dans le cadre du cours Travaux pratiques. Quant aux autres étudiants, ils sont inscrits dans les domaines de la santé et des services sociaux. Tel-Aide Québec se fait un devoir et est fier de contribuer à la formation de ces futurs professionnels. Il s'agit aussi d'une belle marque de reconnaissance et de confiance pour l'organisation que d'être choisie par ces étudiants dans le cadre de leur formation.



L'équipe de bénévoles est constituée en majorité de femmes.

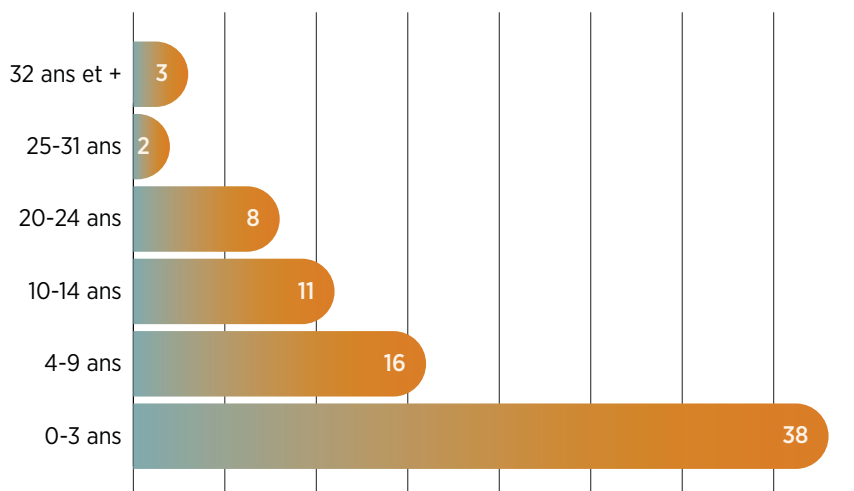


Âge des écoutants



Autre fait notable : plus de 50 % des bénévoles de Tel-Aide Québec sont engagés depuis plus de trois ans, ce qui témoigne d'un excellent taux de rétention au sein de l'organisme.

Années d'expérience à l'écoute (NB)



Évolution du nombre de bénévoles

Le nombre de bénévoles est resté stable tout au long de l'année, malgré les arrivées et les départs. Les aléas de la vie entraînent parfois des départs en cours de route. Ainsi, 75 % des personnes qui étaient actives et respectaient leur engagement² envers l'organisation en début d'année étaient toujours présentes à la fin du mois de mars.

	2024-2025	2023-2024
Écouteurs et collaborateurs au début	77	93
Départs	19	33
Nouveaux écouteurs	20	17
Total au 31 mars	78	77

Taux d'occupation des bureaux d'écoute

Tel-Aide Québec offre annuellement 1 460 quarts d'écoute aux personnes ayant besoin de ses services, de 9 h à minuit, 365 jours par année. Deux bureaux permettent une écoute en simultané. Grâce à l'engagement soutenu de son équipe de bénévoles, 96 % de ces quarts d'écoute ont été assurés, soit un total de 1 407 quarts effectués.

2024-2025		2023-2024	
1 bureau	2 bureaux	1 bureau	2 bureaux
96,3 %	14,9 %	95,6 %	19,0 %

Contribution à la société

Le nombre total d'heures investies par nos bénévoles est de **7 571.5 heures**, dont **6 203.5 heures** à l'écoute et **1 368 heures** répertoriées dans le cadre de leur participation au conseil d'administration, à un comité permanent, aux activités de formation continue et aux événements. Fait à souligner, **37 % des membres bénévoles ont contribué à au moins une activité liée aux opérations**, en plus de respecter leurs responsabilités d'écouteurs. Ceci témoigne du **fort degré d'implication des personnes** envers l'organisation.

De plus, l'engagement indéfectible de nos bénévoles représente une contribution inestimable à notre communauté. En se basant sur le salaire minimum en vigueur au Québec, la valeur des heures investies par ces personnes atteint **119 251,13 \$** pour l'année 2024-2025.

Cependant, nous considérons qu'il s'agit là d'un faible aperçu de la valeur réelle et de l'impact de leur contribution pour le bien-être de notre communauté. En effet, nos bénévoles possèdent une vaste expérience et des compétences précieuses, leur permettant d'offrir un accompagnement d'une qualité exceptionnelle. Si ces services étaient rémunérés selon leur véritable expertise, les coûts pour la société seraient considérablement plus élevés que l'estimation ci-haut présentée.

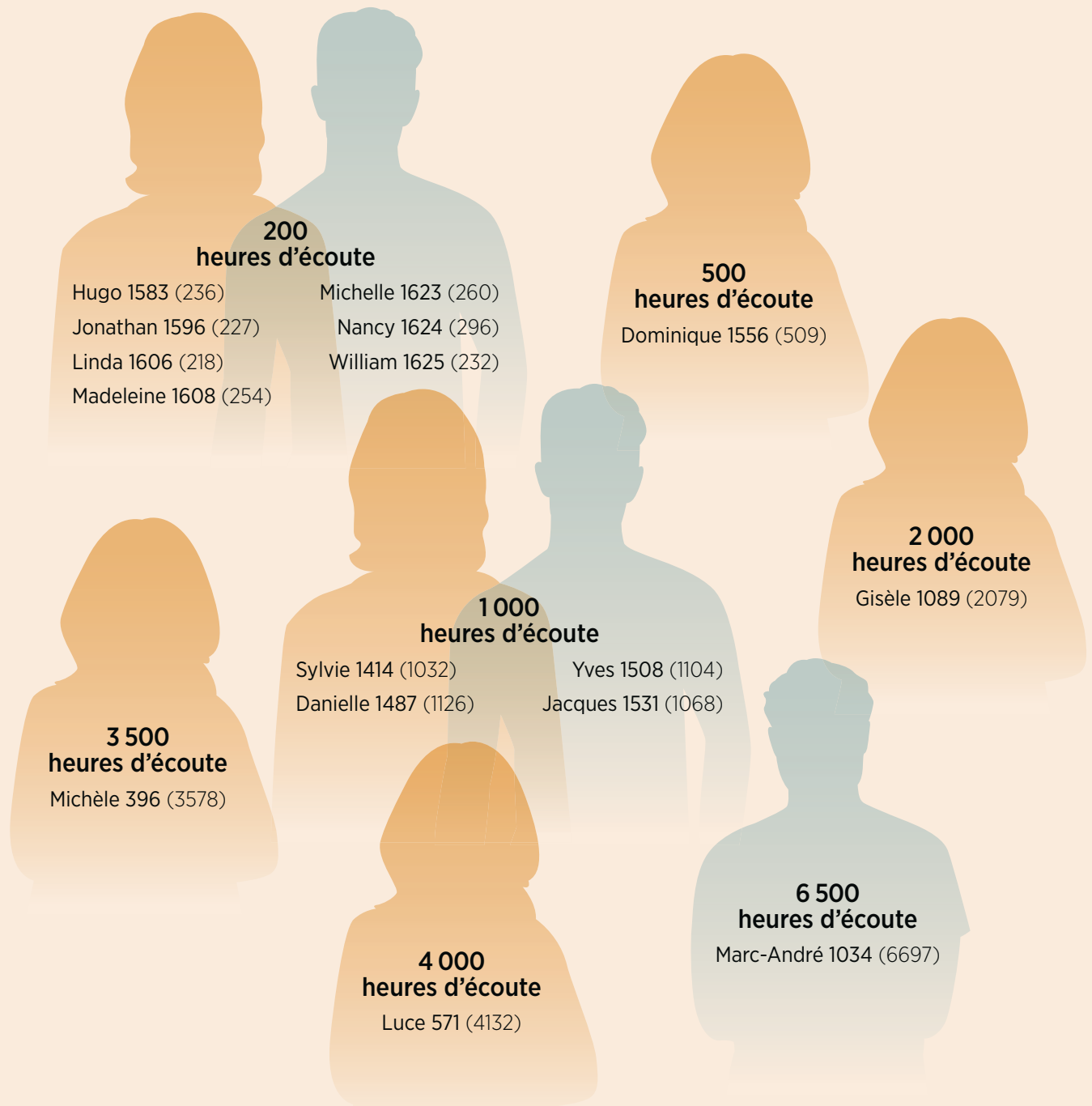
² Le contrat d'engagement spécifie qu'une personne bénévole doit effectuer trois quarts d'écoute par mois la première année et deux quarts par la suite.

Engagements dignes de mention

Toutes les personnes bénévoles à Tel-Aide Québec méritent un immense coup de chapeau et l'appréciation de leur travail est reconnu par de nombreux petits gestes, tout au long de l'année.

Aussi, Tel-Aide Québec a établi des moments charnières qui valent le coup d'être soulignés dans la vie d'un membre bénévole. C'est dans le cadre d'un événement annuel que ces moments sont soulignés.

Voici les personnes qui ont atteint ces étapes importantes dans le cheminement de leur écoute, au cours de la dernière année.



Années d'engagement (20, 25, 30, 35 ans et +)

25 années

Michèle 396

35 années

Rollande 609

Assiduité à l'écoute

Nous tenons à souligner l'engagement assidu des **24 bénévoles³** qui ont été présents à **30 quarts d'écoute et plus** dans l'année. Nous les remercions chaleureusement.

Luce 571 (76)	Joël 1105 (47)	Michel 1481 (83)	Michelle 1623 (37)
Francine 860 (31)	Anne-France 1350 (33)	Yves 1508 (39)	Nancy 1624 (43)
Marc-André 1034 (79)	Madone 1366 (50)	Odette 1512 (41)	William 1625 (35)
Michel 1062 (36)	Nicole 1368 (45)	Jacques 1531 (41)	Anne-Marie 1626 (31)
Céline 1086 (38)	Sylvie 1414 (30)	Yves 1552 (32)	Judith 1629 (32)
Yan 1095 (32)	Julie 1422 (31)	Madeleine 1608 (32)	Simon 1632 (35)

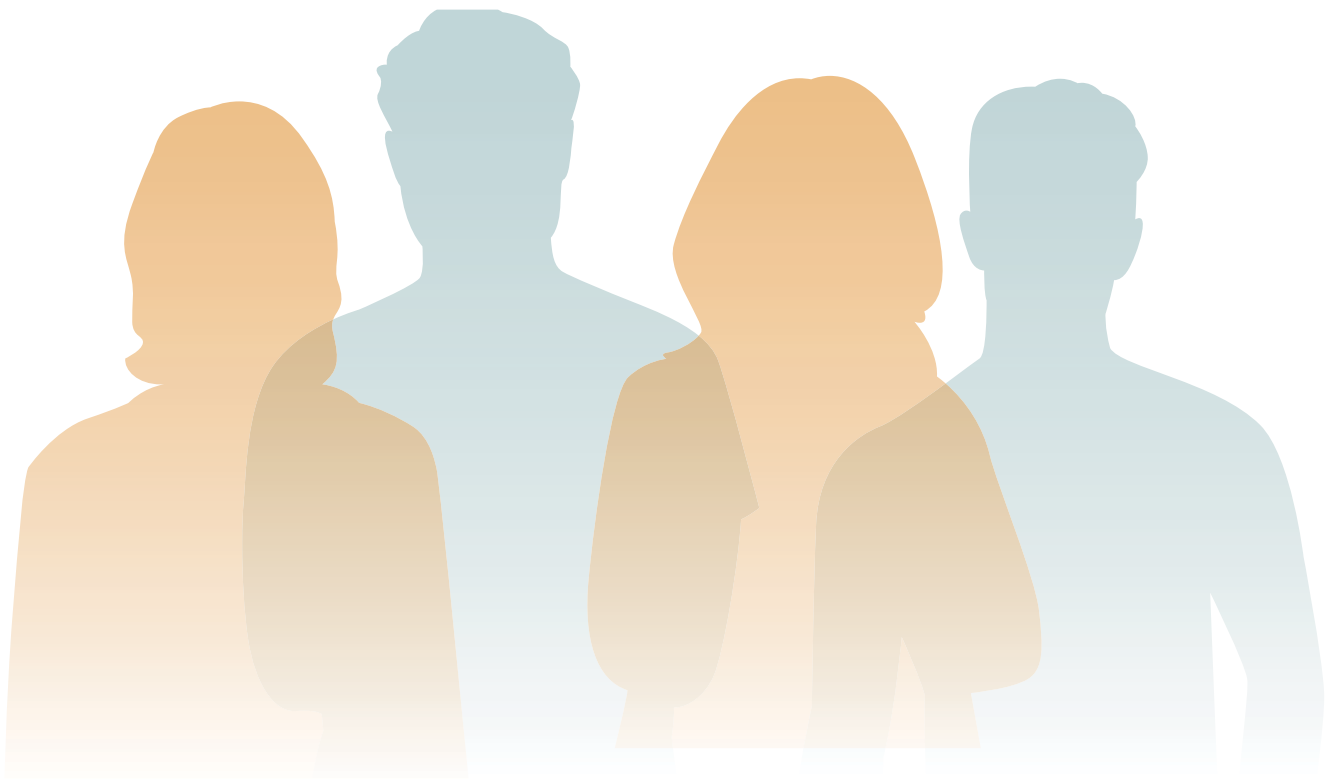
³ Le classement est fait en fonction des numéros croissants des bénévoles. Le chiffre entre parenthèses représente le nombre de quarts d'écoute réalisé en cours d'année.

Nos bénévoles au cœur des activités

Le processus d'intégration de nouveaux écoutants s'inscrit dans un parcours bien défini, au cours duquel les membres des comités permanents jouent un rôle déterminant. Toutes ces personnes sont en quelque sorte les gardiennes de la qualité des services et des techniques de l'écoute active, préconisées par Tel-Aide Québec.

En effet, une fois qu'une personne a manifesté son intérêt de devenir bénévole à Tel-Aide Québec, soit par son initiative ou encore à la suite d'une campagne de recrutement, les travaux des différents comités s'enclenchent.

- Le **comité de sélection** réalise les entrevues de sélection.
- Le **comité de formation** dispense la formation initiale théorique de 2½ jours.
- Le **comité d'accompagnement** assure la formation pratique sous forme de tutorat individuel d'une durée minimale de 16 heures et donne le sceau d'approbation pour qu'une personne devienne écoutante et puisse faire de l'écoute en solo.
- Le **comité d'aide à l'écoute** fournit le soutien et outille les écoutants dans leurs tâches.



Rapport du comité de sélection

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

Membres : Michel 1481, responsable par intérim

Lomer 635	Michèle 396
Jean 722	Jacques 1004
Marc-André 1034	Michel 1062
Céline 1086	Anne-France 1350
Danielle 1487	Yves 1508
Jocelyne 1595	Nancy 1624

Trois activités de sélection ont été réalisées au cours desquelles les 13 membres du comité ont rencontré 25 candidats intéressés à s'engager à Tel-Aide Québec. De celles-ci, 17 personnes ont été sélectionnées et ont acceptées de poursuivre le processus vers la formation.

Aux nouvelles recrues, merci d'avoir choisi Tel-Aide Québec pour donner de votre précieux temps. Aux membres du comité, sachez que vous avez été leur premier contact avec Tel-Aide Québec, un élément fort important dans la poursuite du processus d'intégration des nouveaux bénévoles. Un grand merci de représenter si bien notre organisation.


Michel 1481, responsable par intérim

Rapport du comité de formation

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

Membres : Audrey 1498, responsable
Céline 1086
Bienvenue aux nouvelles recrues :
Yves 1552
Madeleine 1608

Trois sessions de formation ont été organisées en cours d'année pour la formation des 17 nouveaux bénévoles écoutants. Les sessions ont été dispensées par Audrey 1498 et Céline 1086.

De plus, une formation intensive fut donnée auprès de trois étudiants dans le cadre du cours « Travaux pratiques » du programme de baccalauréat en psychologie. Tel-Aide Québec est fier de contribuer à la formation des futurs professionnels de la psychologie, et ce, dans le cadre d'une entente avec l'École de psychologie de l'Université Laval.

Des scénarios d'appels font partie des outils pédagogiques lors des formations. D'ailleurs, c'est considéré comme étant un moment fort de la formation. Nous adressons un grand merci à tous les bénévoles qui par leurs jeux de rôle crédibles, facilitent l'intégration des apprentissages.

Marc-André 1034	Isabelle 1523
Céline 1086	Dominique 1556
Guy 1152	Sylvie 1600
Marie 1374	Linda 1606
Michel 1481	Madeleine 1608
Yves 1508	Manon 1609

De plus, un travail de refonte du contenant du cahier de formation a été réalisé. Pour la prochaine année, le souhait est de poursuivre la cure de jeunesse du côté des contenus.

Merci à toutes et à tous de votre contribution à la formation des nouveaux écoutants aux principes et techniques de l'écoute active.



Audrey 1498, responsable du comité de formation

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.

Membres : Danielle 1487, responsable

Marc-André 1034

Michel 1062

Gisèle 1089

Madone 1366

Nicole 1368

Yves 1508

Laurence 1517

Yves 1552

Le comité s'est réuni une fois au cours de l'année. À la suite d'une recommandation, les membres ont constaté que le bilan complété à la fin de la formation théorique par les participants leur fut d'une grande aide. L'intégration d'une session d'accompagnement obligatoire à 125 heures d'écoute fut aussi une belle initiative.

Bilan des activités :

- 20 apprentis écoutants ont été accompagnés
- 9 accompagnants ont fait un accompagnement ou plus
- 86 quarts d'écoute en accompagnement ont été réalisés
- 6 accompagnements au terme de 50 heures d'écoute
- 8 accompagnements au terme de 125 heures d'écoute
- 1 accompagnement au terme de 300 heures d'écoute
- 5 duos volontaires ont été faits

Nombre total de périodes d'accompagnement : 106

Nombre total d'heures d'accompagnement : 379,5

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

Danielle Dube'

Danielle 1487, responsable du comité d'accompagnement

Rapport du comité d'aide à l'écoute

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

Membres : Michèle 396, responsable
Anne-France 1350
Marie 1374
Sylvie 1600

Le comité d'aide à l'écoute a maintenu une stabilité au niveau de ses objectifs.

Le réajustement des fiches des appelants réguliers fait à partir de vos observations et de vos commentaires sur la fiche d'appel a été priorisé ainsi que la communication effectuée dans l'Infolettre.

Réalisations

- Plan d'action
- Neuf rencontres
- Réajustement de trente-deux fiches d'appelants réguliers
- Présence aux formations continues
- Rétroaction des formations
- Communication dans l'Infolettre
- Mise à jour et suivi dans chacun des bureaux d'écoute
 - Coffre à outils
 - Tableau de communication
 - Pensées et stratégies
 - Journal de bord
 - Livre de référence « L'art de l'écoute »

Perspectives

- Mise à jour du plan d'action 2025-2026
- Analyse et réajustement des fiches d'appel
- Promouvoir le comité d'aide à l'écoute à tous
- Collaborer avec les autres comités

Merci à Line pour sa précieuse collaboration.

Merci à tous les membres du comité ainsi qu'à Johanne et Manon, des personnes de cœur. Votre participation a été grandement appréciée.



Michèle 396, responsable du comité d'aide à l'écoute

Formation continue

Participation aux trois activités de formation continue : 42

- **5 novembre « La tristesse au téléphone »**
(ou comment reconnaître la tristesse et la dépression)
Serge Lecours, professeur, Département de psychologie, Université de Montréal
Téléconférence organisée par l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec
- **13 novembre 2024 « Quand entrer en relation est un défi »**
Présentation du Cercle polaire, par Cynthia Labonté
- **23 janvier 2025 « Douleurs chroniques: fibromyalgie... »**
Présentation de la Société québécoise de la fibromyalgie, par Marie-Josée Huard

Vie associative

Trois activités phares sont organisées annuellement. Elles sont à la fois des moments de reconnaissance et de socialisation, de même qu'une occasion de rendre compte des activités annuelles. Une fois de plus, les membres ont participé en grand nombre aux invitations qui leur ont été lancées.

Participation à l'une ou l'autre des activités de la vie associative : 94

- **Assemblée générale annuelle : 24**
C'est le 20 juin 2024 que nous avons tenu l'Assemblée générale annuelle 2023-2024, au Montmartre Canadien.
- **Soirée reconnaissance et 5 à 7 de la rentrée : 39**
C'est au Yacht Club de Québec que s'est tenue l'activité pour reconnaître les milliers d'heures d'implication offertes chaque année par nos bénévoles.
- **Brunch de Noël : 31**
Le Brunch de Noël a eu lieu le 8 décembre 2024 au restaurant Le Ginger. Ce fut un moment privilégié pour fraterniser et ce, dans l'ambiance des Fêtes.



Sommaire des activités

Rayonnement

- Entrevue à la Radio communautaire CKIA-FM.
- Entrevue à la télé communautaire la Télé d'ici et diffusée sur les territoires de la Côte-de-Beaupré et de Charlevoix.
- Reprise de l'entrevue donnée à la Télé d'ici dans les télévisions communautaires et médias sociaux suivants :
 - Médias sociaux de la Télé du Kamouraska
 - Télé-Vag (Gaspésie)
 - Télé Estran (Gaspésie)
 - TVRR (Rocher-Percé)
- Entrevue à la Télévision de Portneuf dans le cadre du bulletin de nouvelles.
- Ouverture d'un compte institutionnel LinkedIn.
- Commandite des Jeux Psychoed à l'Université du Québec à Trois-Rivières, campus de Québec.
- Témoignage de la directrice générale dans le cadre de la campagne Centraide aux employés du ministère de l'Emploi et de la solidarité sociale.
- Présences en kiosque :
 - Salon de la FADOQ, 18 au 20 octobre 2024. Merci à Marc-André 1034, Céline 1086, Anne-France 1350, Madonne 1366, Linda 1606 et Madeleine 1608 qui ont représenté notre organisation.
 - Colloque de l'Association québécoise en réadaptation psychosociale, 27 au 29 mai.
- Publicité dans l'agenda des Copies du Pavois.
- Participation à la Journée reconnaissance et à l'Assemblée générale annuelle de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec, 8 juin 2024. Marc-André 1034, Michelle 1623, Jacques 1004 et la directrice générale étaient présents.
- Production et diffusion de 25 Infolettres s'adressant aux membres bénévoles.

Gouvernance

- Séances du conseil d'administration :
 - Onze rencontres régulières
 - Une rencontre par courriel
 - Cinq rencontres à huis clos
- Actions prises pour favoriser l'efficacité des séances :
 - Préparation d'un outil d'aide à la prise de décision par la direction
 - Gestion du temps lors des séances
 - Gestion de la prise de parole
- Rencontre de réflexion pour identifier les orientations prioritaires pour l'année 2025-2026.
- Recrutement d'une administratrice externe au conseil d'administration.
- Renouvellement de la demande triennale d'association à Centraide avec demande de rehaussement du financement.
- Première demande de financement de fonctionnement à la Ville de Québec, à titre d'organisme reconnu sur son territoire.
- Demande de rehaussement du financement dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- Rédaction, révision et adoption de 12 politiques
 - Budget et états financiers
 - Comités permanents
 - Respect de l'engagement
 - Écoute à distance
 - Reconnaissance aux bénévoles
 - Procédure relative aux dépenses
 - Rôle et pouvoirs du conseil d'administration
 - Rôle et responsabilités des administrateurs
 - Fonction des dirigeants
 - Conflits d'intérêts
 - Suspension/expulsion d'un membre
 - Politique de confidentialité (Loi 25 modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels)

TEL-AIDE QUÉBEC

- Mise à jour du Contrat d'engagement des membres bénévoles et intégration à la Politique Contrat d'engagement.
- Formation d'un comité de sélection pour le recrutement d'une nouvelle personne pour occuper la direction générale.
- Période de transition assurée par la présidence.

Amélioration continue

- Révision du processus d'accueil des nouveaux membres bénévoles afin de rendre plus officielle leur arrivée et leur fournir tous les documents nécessaires à leur engagement et ce, en toute connaissance de cause.
- Implantation de l'écoute à distance effectuée par trois personnes, afin de favoriser le comblement de quarts d'écoute vides, permettant ainsi d'assurer une plus grande offre de présence à l'écoute.
- Adoption de la méthode de paiements en ligne, éliminant ainsi la production de nombreux chèques et envois par la poste.
- Réorganisation dans les bureaux d'écoute pour regrouper toutes les informations pertinentes pour les écoutants, dans des cartables.
- Nouveau message d'accueil téléphonique intégrant un message pour solliciter et favoriser le respect envers les écoutants.
- Amélioration du système d'exploitation des outils informatiques.
 - Mise en place d'outils technologiques pour optimiser la sécurité, la performance, la convivialité et l'évolution du système informatique.

Collaborations

- Centre de crise de Québec
- Centre de prévention du suicide de Québec (CPSQ)
- Centre d'information et de référence (211)
- École de psychologie de l'Université Laval
- Info-social 811
- 911
- Ville de Québec

Affiliations

Tel-Aide Québec est membre des organismes suivants :

- Alliance des groupes d'interventions pour le rétablissement en santé mentale (AGIR)
- Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)
- Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)
- Bénévoles d'Expertise (BE)
- Centre d'action bénévole de Québec (CABQ) (Alliance Action Bénévole)
- Regroupement des organismes communautaires 03 (ROC 03)

Commanditaires

- Groupe Leclerc (Collations aux bénévoles)
- ComédiHa! (Billets de spectacles)

Merci à nos 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)



Service d'écoute téléphonique

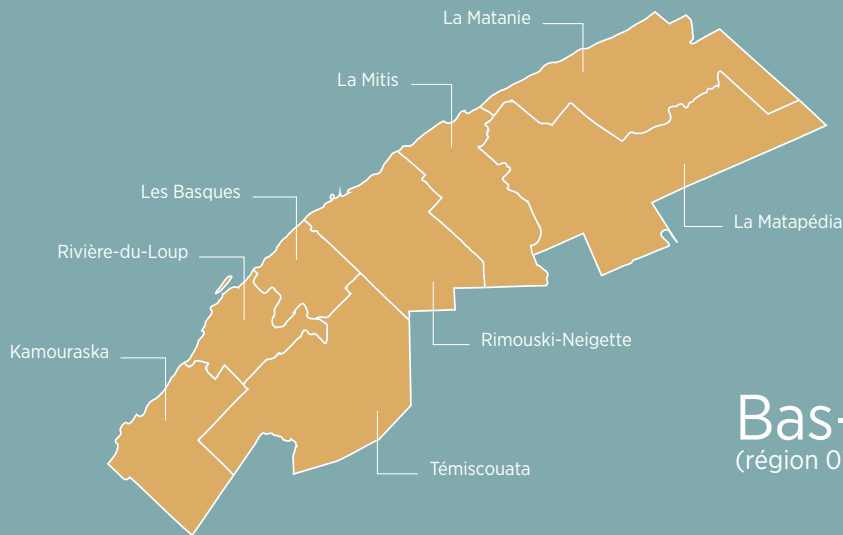
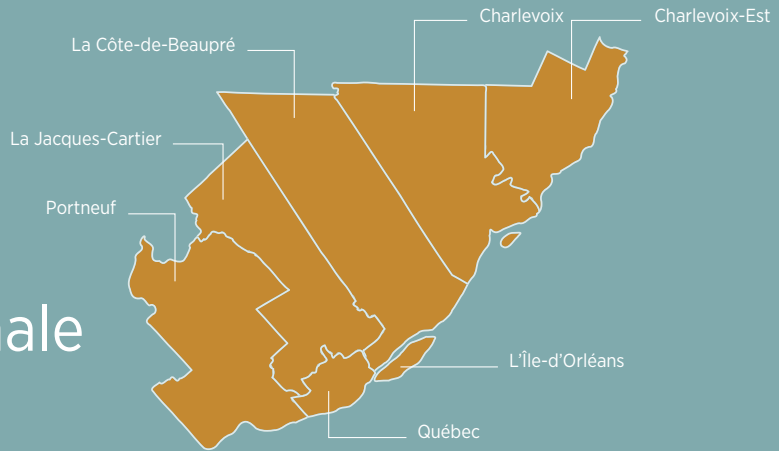
TEL-AIDE

Québec

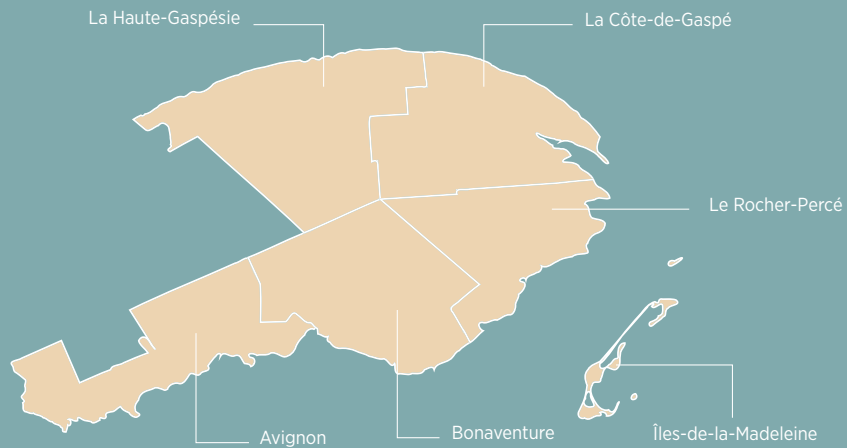
TEL-AIDE QUÉBEC

Territoires desservis

Capitale-Nationale (région 03)



Bas-St-Laurent (région 01)



Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (région 11)

Parce que tout le monde
a besoin d'être écouté



Ligne d'écoute : 418 686-2433

Sans frais : 1 877 700-2433

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

