



BÉNÉVOLES

EXERCICE DU 1^{ER} AVRIL 2025 AU 31 MARS 2026

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Tel-Aide
Région du Suroît



MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
MOT DE LA DIRECTRICE	5
MISSION, HISTORIQUE	6
BUT, OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	7
OBJECTIFS FONDAMENTAUX ET SERVICES OFFERTS	7
MODÈLE DE GESTION	8
CONSEIL D'ADMINISTRATION	9
MODÈLE DE GESTION (CADRE STRUCTUREL)	10
NOTRE PROMESSE, UNE ÉQUIPE ENGAGÉE	11
NOTRE PROMESSE UNE ÉQUIPE ENGAGÉE (SUITE)	12
PRENDRE SOIN DES BÉNÉVOLES	13
LES FORMATRICES	14
BIENVENUE AUX NOUVEAUX BÉNÉVOLES	15
L'EXPERTISE DES BÉNÉVOLES	16



TABLE DES MATIÈRES



L'ALLIANCE	17
CENTRE D'ÉCOUTE	18
PROFILS DES PERSONNES APPELANTES	19
AFFECTATION EN COURS	20
AFFECTATION : PROJET AÎNÉ	21
AFFECTATION : PROMOTION ET SES TROIS (3) VOLETS	22
AFFECTATION PROMOTION VOLET WEB, NUMÉRIQUE	23
AFFECTATION PROMOTION VOLET TERRAIN	24
AFFECTATION PROMOTION VOLET POLITIQUE ET MÉDIA	25
OUTIL PROMOTIONNEL	26
SUBVENTION PSOC	27
OBJECTIFS	28
PARTENAIRES	29
MERCI	30

TABLE DES MATIÈRES



Chers membres,

Au sein de notre conseil d'administration, nous parlons souvent de chiffres, de stratégies et d'objectifs. Mais ce qui anime véritablement nos discussions, c'est l'humain, et cela passe par vous ainsi que par notre mission d'aider notre prochain.

Un organisme, ce n'est pas qu'une structure subventionnée, c'est avant tout un collectif vivant ! C'est la somme de vos talents et de votre engagement au quotidien !

C'est par votre cœur que Tel-Aide existe !

Notre priorité pour les années à venir est de continuer à bâtir un environnement où chacun se sent écouté, respecté et soutenu. Nous croyons fermement que cela passe par un bien-être partagé.

Merci pour votre confiance, merci pour votre engagement.

Vous avez toute notre reconnaissance.

Votre conseil d'administration.



Céline Mathieu
Directrice

Dans le tumulte incessant de nos vies, où les mots se bousculent et les avis fusent, il existe une mission d'une valeur inestimable, souvent négligée : celle de l'écoute active.

Loin d'être une simple écoute polie de notre tour de parole, l'écoute active est une immersion. C'est un engagement total, un don de soi qui demande de mettre de côté nos propres jugements, nos préoccupations et nos réponses préconçues pour faire place à l'autre, pleinement et sans réserve.

La mission de Tel-Aide m'a grandement interpellée, car pour moi, c'est d'offrir un espace sécurisant, où la personne peut déposer ses peurs, ses joies inexprimées ou sa peine silencieuse, sans crainte d'être interrompue, jugée ou réparée.

C'est dire sans mots : *« JE TE VOIS, ET CE QUE TU RESSENS EST IMPORTANT POUR MOI! »*

J'aime me dire qu'en tant que directrice de l'organisme, je contribue à mettre une douce lumière sur les zones d'ombre de l'isolement.

Mon désir le plus cher est de cultiver cette mission au quotidien et de permettre aux bénévoles écoutants d'offrir ce cadeau inestimable, soit leur temps et leur présence. Parfois, le geste le plus puissant que nous puissions faire pour quelqu'un, ce n'est pas de lui donner une réponse, mais de lui offrir de **l'espace pour être entendu.**



Ici, on vous écoute...

MISSION :

Offrir un service d'assistance téléphonique anonyme et confidentiel, susceptible de répondre aux besoins immédiats de la personne appelante et offert en vue de l'aider à vivre ses difficultés de façon constructive.

L'historique

Tel-Aide Région du Suroît a vu le jour le 15 novembre 1982 après onze (11) mois d'investissement en temps et d'énergie d'une vingtaine de personnes. Constatant, entre autres, la solitude vécue par les jeunes et les femmes, une personne membre d'une communauté religieuse et des psychologues unissent leurs efforts pour mettre sur pied Tel-Aide dans la région.

À cette époque, deux (2) sondages démontraient la pertinence de l'instauration d'un service d'aide téléphonique. Le premier a été réalisé dans le cadre d'un cours de sociologie par des étudiants du Cégep de Valleyfield auquel deux cent cinquante (250) personnes ont participé. Le manque de communication, le besoin de renseignements et la solitude représentaient les trois (3) principales raisons pour lesquelles les personnes questionnées auraient appelé un tel service téléphonique. Avec la collaboration de l'évêché de Valleyfield, le second sondage a été réalisé auprès des personnes appelant pour entendre le message positif de la ligne Télé-Bonne Nouvelle. Encore une fois, la pertinence et l'utilité d'un service d'écoute téléphonique étaient démontrées.

L'Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Valleyfield, a donc parrainé un projet Chantier-Québec permettant à trois (3) personnes de travailler à temps complet à la mise sur pied du service. Après avoir suivi la formation de Tel-Aide Montréal, les personnes fondatrices ont formé quelque soixante (60) bénévoles à l'écoute téléphonique, constituant ainsi l'équipe en place pour l'ouverture de Tel-Aide Région de Valleyfield.

Tel-Aide Région du Suroît, fondé par sœur Thérèse Soucy, a été constitué par lettres patentes émises en vertu de la troisième partie de la Loi sur les compagnies et enregistrées à Québec le 4 novembre 1982. Tel-Aide Région du Suroît est un organisme communautaire sans but lucratif et est reconnu comme organisme de charité.



Le but

Ce service se veut une présence réceptive aux attentes de toute personne aux prises avec une difficulté qu'elle soit psychologique, physiologique, sociale, personnelle, familiale, etc.

L'objectif général

Établir une relation d'aide avec l'appelant par une écoute compréhensive et attentive, qualifiée aussi d'écoute active.

L'objectif spécifique

Amener l'appelant à prendre conscience de ses émotions et de ses ressources en lui permettant de s'exprimer, dégager son trop plein émotionnel, prendre du recul, objectiver son vécu et parfois trouver en lui-même des pistes de solution à ses problèmes.

Les principes fondamentaux

Tel-Aide Région du Suroît croit que toute personne humaine est un être unique, à part entière, libre et distinct.

Tel-Aide Région du Suroît croit que toute personne possède en elle les capacités de résoudre ses problèmes, pourvu qu'elle se sente comprise et acceptée comme elle est, sans être jugée.

Les services que nous offrons

Tel-Aide Région du Suroît offre un service d'écoute téléphonique anonyme et confidentiel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. De plus, un nouveau service d'écoute en présentiel dans les résidences d'âinés est maintenant sur pied. Ce service est susceptible de répondre aux besoins immédiats des personnes qui demandent à être entendues et est offert afin d'aider ces personnes à traverser leurs difficultés de façon constructive.

Tel-Aide Région du Suroît offre également aux groupes du réseau de la santé et des services sociaux, du communautaire et des entreprises, des conférences et des formations concernant l'écoute active.

LE MODÈLE DE GESTION

Tel-Aide Région du Suroît est une corporation constituée d'une quarantaine de membres. Toutes les personnes membres sont des personnes écoutantes.

Le modèle de gestion de Tel-Aide Région du Suroît est un modèle hiérarchique incluant des **pratiques participatives**, ce qui permet une concentration des pouvoirs et des responsabilités aux mains du conseil d'administration et de la direction en impliquant la contribution de l'équipe de travail et des personnes écoutantes au niveau de l'atteinte des objectifs de la mission (comités de travail, réunions d'équipe, etc.).

Les affaires de la corporation sont administrées par un conseil d'administration composé de sept (7) personnes. Lors de l'assemblée générale, quatre (4) personnes administratrices sont élues pour un terme de deux (2) ans et trois (3) personnes administratrices sont reconduites pour un terme d'un (1) an. Par la suite, pour chacun des postes de personnes administratrices en élection, les membres procèdent à l'élection de quatre (4) personnes administratrices pour les années paires et trois (3) personnes administratrices pour les années impaires pour des termes de deux (2) ans. Ces personnes administratrices sont mises en élection et sont donc élues par les membres.

La directrice est obligatoirement présente comme invitée aux réunions du conseil d'administration sauf si elle est en conflit d'intérêt.



CONSEIL D'ADMINISTRATION

2026-2027

LES GARDIENS DE LA MISSION

PRÉSIDENTE

Lucie Benoît

Fin de mandat: juin 2026

VICE-PRÉSIDENTE

Caroline Drouin

Fin de mandat: juin 2027

SECRÉTAIRE

Rosy Daniel

Fin de mandat: juin 2026

TRÉSORIER

André Masse

Fin de mandat: juin 2027

ADMINISTRATEUR

Robert Piché

Fin de mandat: juin 2026

ADMINISTRATRICE

Marjolaine De Sève

Fin de mandat: juin 2027

ADMINISTRATRICE

Gabrielle Dufresne

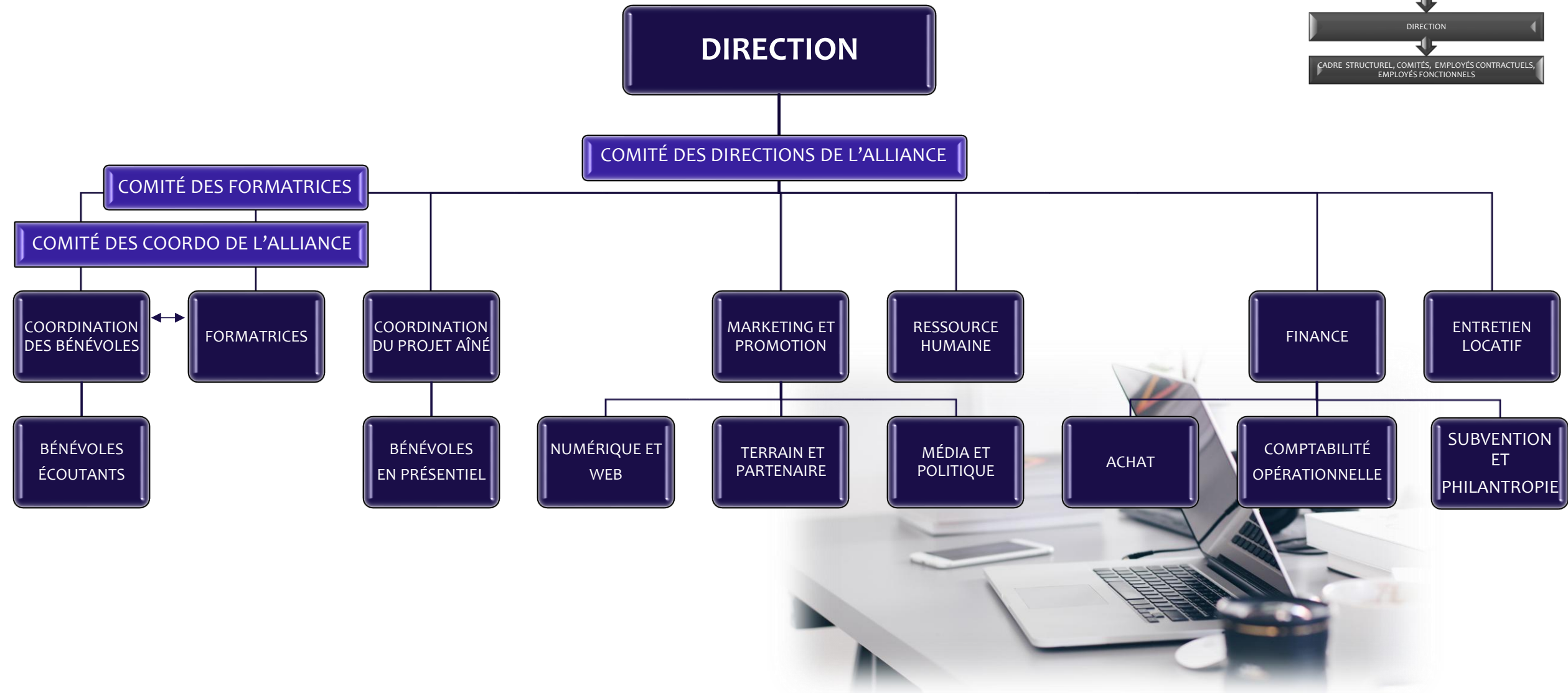
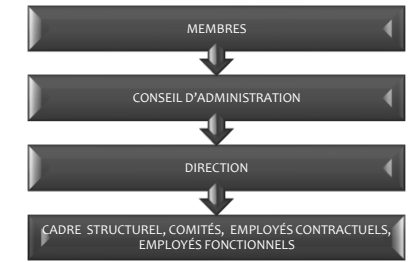
Fin de mandat: juin 2026

Séances régulières:

23 juillet 2025	17 décembre 2025
20 août 2025	14 janvier 2026
3 septembre 2025	18 février 2026
7 octobre 2025	18 mars 2026
5 novembre 2025	

LE MODÈLE DE GESTION

Cadre structurel



Notre promesse

Une équipe engagée



Johanne Leclair

Coordonnatrice clinique des
bénévoles et de la plateforme
d'écoute
Employée à Temps plein



Donna Cormier

Coordonnatrice du volet aîné,
Promotion terrain
Employée à temps plein



Marie-Ève Béland

Soutien technique,
Promotion numérique et web,
Formatrice,
Écoute de nuit,
Employée à temps partiel

Une équipe engagée

Notre promesse



Carmen Lalonde

Formatrice
Bénévole écoutante
Employée contractuelle



Anita Carrière

Entretien ménager
Temps partiel



Nathalie Tessier

Écouteuse de nuit
Temps partiel



Ginette Sauvé

Écouteuse de nuit
Temps partiel

BÉNÉVOLES BÉNÉVOLES
BÉNÉVOLES
BÉNÉVOLES
BÉNÉVOLES BÉNÉVOLES
BÉNÉVOLES BÉNÉVOLES
BÉNÉVOLES
BÉNÉVOLES

Les personnes écoutantes bénévoles, lors de leur entrée à Tel-Aide Région du Suroît, s'engagent à assurer un minimum de huit (8) heures d'écoute par mois afin que l'organisme puisse contribuer à son engagement auprès de l'Alliance Inter Écoute.

*Merci
du fond du ♥.*

À NOS MEMBRES HONORAIRES

Lucile Benoît
Jeannette Daoust

PRENDRE SOIN DE NOS BÉNÉVOLES

Les bénévoles sont essentiels à la pérennité de notre organisation !

1. En tout temps, les bénévoles ont accès à un soutien émotionnel et technique si le besoin s'en présente.
2. Nous prenons également soin d'eux tout au long de l'année en mettant à leur disposition, des collations, du café, du jus, des boissons gazeuses et des confiseries au salon ainsi que dans la salle d'écoute.
3. Service d'infolettre comme moyen de communication avec ceux-ci.
4. Chaque mois, un tirage de deux cartes cadeaux est effectué pour les écoutants qui font (8) huit heures d'écoute dans le mois et pour ceux qui ont fait de l'écoute en soirée et la fin de semaine.

Vie associative: Afin d'exprimer notre gratitude et de renforcer le sentiment d'appartenance, plusieurs activités sont offertes au cours de l'année afin de les remercier et de souligner leur engagement.

- **La rentrée:** Le 2 octobre 2025, l'organisme a invité ses membres à un souper convivial et les formatrices ont animé une activité de cheminement personnel. Vingt-neuf (29) participants.
- **Reconnaissance des bénévoles:** Le 29 avril 2026, l'organisme a invité ses membres à un gala de reconnaissance des bénévoles. Un succulent souper a été servi suivi d'une remise de certification aux membres afin de souligner les heures d'écoute et d'implication. Trente et un (31) participants.
- **Party de Noël:** Le 10 décembre 2025, les membres ont été invités à la pâtisserie Salaberry afin de souligner Noël. Un échange de cadeaux ainsi qu'une activité de bingo ont été animés par la présidente du conseil d'administration. Des sacs cadeaux à l'effigie de l'organisme ainsi que des cartes cadeaux ont été distribués aux membres. Suivi d'un invité surprise Guy Leclair, accompagné de sa conjointe Sophie Legault, de sa guitare et de sa belle voix, a encouragé l'ensemble des participants à chanter des chansons de Noël en chœur. Au total, 32 participants étaient présents.



Les formatrices en 2025-2026

Isabelle et Marie-Ève ont quitté leurs fonctions. Johanne prend désormais en charge les formatrices tout en assumant également le rôle de formatrice, en collaboration avec Carmen, qui poursuit son excellent travail de formatrice. Cette année, notre objectif est d'intégrer un et/ou une nouvelle formatrice dans l'équipe.

Tel-Aide Région du Suroît croit à l'importance de s'adapter aux changements de la société et aux nouvelles réalités. C'est pourquoi nous proposons des formations continues ainsi que des ateliers pour favoriser l'échange et l'adaptation.

Formation pour la direction et le personnel, implication dans l'association et rencontre au sein de notre organisme pour mieux s'outiller afin de bien desservir les écoutants bénévoles:

- Leadership en milieu communautaire, département science de la finance à l'université de Sherbrooke. Formation pour la direction : Céline Mathieu, directrice, a participé à cette formation et la poursuivra en 2026.
- Comité ACETDQ IA versus l'écoute humaine : quatre (4) rencontres auxquelles Johanne a participé.
- Communauté de pratique et de recrutement : quatre (4) rencontres Zoom auxquelles Johanne a participé.
- Douze (12) rencontres cliniques (une fois par mois) avec les autres responsables et/ou coordonnatrices de l'alliance pour discuter des cartes d'appels, etc.
- Douze (12) rencontres des formatrices : Terminer le cahier de formation, préparer les ateliers de mise à niveau, présenter le nouveau cahier de formation, préparer les ateliers d'appels d'urgence et de transfert d'appels, création de nouveaux ateliers, etc.

Formation continue, conférence, ateliers

La formation continue est également un privilège que nous offrons à nos bénévoles écoutants afin de bien les outiller dans leur rôle d'écouter. Voici les formations et activités auxquelles les bénévoles ont été conviés à participer.

- Nuit des sans abris
- Atelier de cartes de Noël pour les résidences.
- Quatre (4) ateliers de mise à niveau et perfectionnement sur l'écoute active pour les membres.
- Quatre (4) formations en écoute active plus une en processus présentement.
- Deux (2) ateliers de gestion de crises et de transfert d'appels d'urgence.
- Le marrainage (Carmen, Marie-Ève et Johanne) afin d'encadrer et soutenir les futurs écoutants.
- Visioconférence : Mère et fille, la prostitution.
- Zoom soutien : Sentiment d'impuissance à l'écoute.
- Zoom soutien : Les questions pleines versus celles de curiosité.
- Zoom soutien : Oser être soi-même à l'écoute.
- Visioconférence : Réalité trans (Lido Lepage).
- Visioconférence : Les entendeurs de voix (2)
- Visioconférence : L'écoute c'est humain

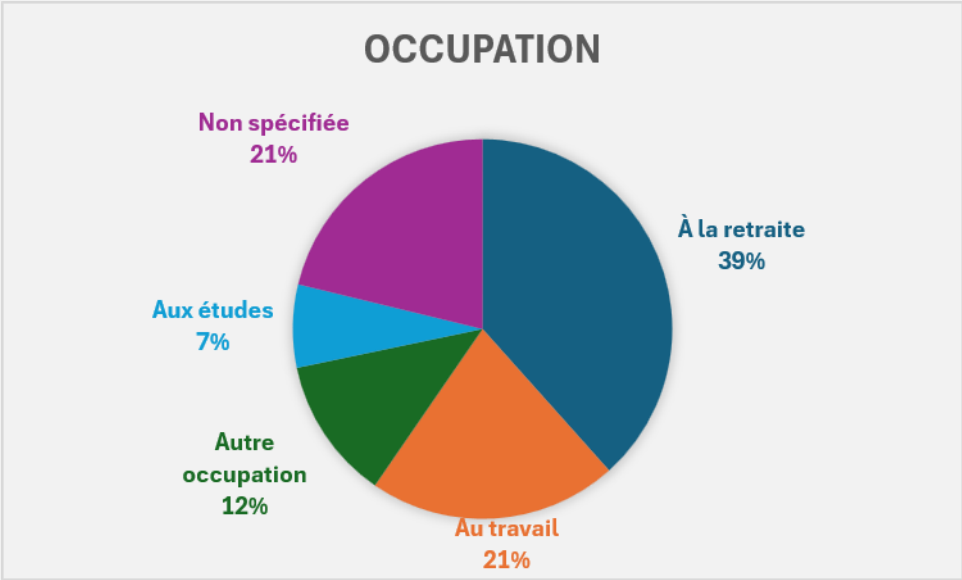
Bienvenue aux nouveaux bénévoles.



Bienvenue

33
BÉNÉVOLES AU
TOTAL

Profils des personnes écoutantes



38 % sont à la retraite
21 % sont au travail
12 % ont d'autres occupations
7 % sont aux études
21 % non spécifiée

COHORTE 134
Nadine
Sarah

COHORTE 135
Jacques
Maurice

COHORTE 136
Carole
Gabriel
Brigitte
Marie-Josée
Sophie

L'expertise des bénévoles

L'expertise des bénévoles est un levier puissant pour le développement de notre organisation. Nous avons la chance à Tel-Aide d'avoir des bénévoles fidèles à notre mission depuis plusieurs années, combinées aux formations continues, le nombre d'heures à l'écoute démontre leur implication et contribue au développement de leur expertise.



LA PERSONNE ÉCOUTANTE	HEURES D'ÉCOUTE TOTALISÉES	HEURES D'ACTIVITÉS
Suzanne 51	3326,8	646,8
Nicole 66	4516,8	1339,2
Robert 69	453,4	131,8
Marjolaine 75	558	98
Lucette 69	1890	649,6
Christiane 94	1199,6	315,3
Ginette 93	2288,3	321,8
Ginette 95	1187,4	481,1
Marie 97	1924,3	440,8
Ginette 102	1516,2	465,3
Anita 102	1381,4	287
France 103	2160,5	419,3
Henri Paul 104	1580,7	1889
Rosy 108	782,8	314,4
Lucie 115	572,2	296,1
Marie-Ève 116	563	80
Carmen 118	393,8	268,1

LA PERSONNE ÉCOUTANTE	HEURES D'ÉCOUTE TOTALISÉES	HEURES D'ACTIVITÉS
Caroline 118	159	299
Isabelle 118	492,5	191,9
Carole 122	385	30,5
André 123	69,3	195,9
Nathalie 127	274	29
Nicole 129	187,5	35,6
Caroline 130	106	41,3
Carolle 123	219	95,7
Valérie 130	163	10
Marjolaine 131	120	17,5
Gabrielle 133	21	41,3
Nadine 134	17	4
Jacques 135		
Maurice 135		
Brigitte 136		
Gabriel 136		
Marie-Josée 136		
Sophie 136		

Merci

Pour votre engagement, orienté vers le bien-être de notre communauté !

CENTRE D'ÉCOUTE EN ALLIANCE

À des fins stratégiques, économiques et pour un partage d'expertise, Tel-Aide Région du Suroît collabore à une alliance avec quatre (4) centres d'écoute.



TEL-AIDE
Ligne d'écoute empathique



Centre
d'écoute
de Laval
J'appelle, ça fait du bien.



Association canadienne
pour la santé mentale
Filiale de Québec



Tel-Aide
Région du Suroît

En 2025-2026, L'Alliance Inter-Écoute a répondu à 29 015 appels provenant de régions francophones partout au Québec et au Canada.

Rencontres avec les directions	Rencontres trimestrielles
Rencontre avec les coordonnatrices	12 rencontres en visioconférence.



Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec(ACETDQ)

L'Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec a quant à elle répondu à 161 259 appels.

Une baisse au niveau des appels est observée en 2025-2026. À Tel-Aide Région du Suroît, au sein de l'Alliance Inter-Écoute et à un niveau plus provincial via l'Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec (ACETDQ).

D'ailleurs l'ACETDQ a amorcé une démarche et analyse sur les effets potentiels de l'IA dans les centres d'écoute. Plusieurs centres d'écoute à travers le Québec dont Tel-Aide Région du Suroît se sont rencontrés à plusieurs reprises avec des spécialistes pour connaître ces effets potentiels. Les résultats suivront sous peu.

Les défis rencontrés dans notre centre d'écoute : Diminution des bénévoles.

Défis rencontrés par IP4B affectant les statistiques d'appels des centres:

Problèmes de compilation des données de la plateforme IP4B.

Nous partageons cette plateforme avec notre alliance de 4 centres d'écoute. Cette année, divers problèmes ont perturbé notre fonctionnement : distribution inégale des appels selon la provenance démographique, enregistrements erronés, incohérences dans les horaires des écoutants, les cartes d'appels ainsi que les temps d'appel ne s'enregistraient pas bien, on notait même que certains appels étaient pris chez nous mais enregistrés ailleurs, que les noms des écoutants ne correspondaient pas à l'horaire réel. Malgré ces problèmes techniques pour lesquels des plaintes ont été adressées à la compagnie IP4B (qui travaille actuellement sur une nouvelle plateforme), notre service d'écoute est resté opérationnel 24/7. Cependant, les statistiques de cette année ne reflètent pas la réalité de nos centres. Nous collaborons activement avec IP4B pour instaurer la nouvelle plateforme qui sera effective très bientôt.

Statistiques du centre d'écoute

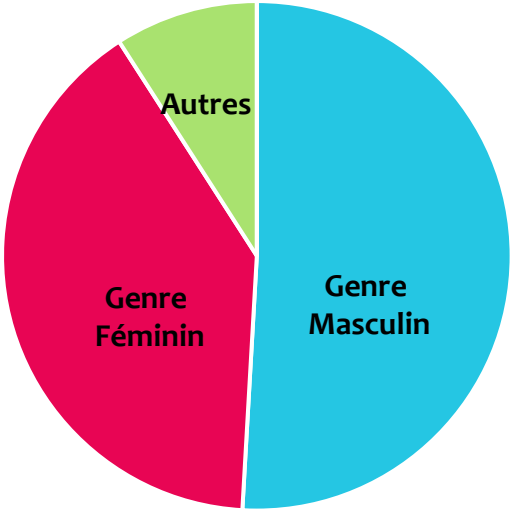
MOIS	2024-2025	2025-2026
AVRIL	624	428
MAI	651	407
JUIN	619	449
JUILLET	624	455
AOÛT	621	412
SEPTEMBRE	523	392
OCTOBRE	542	411
NOVEMBRE	511	423
DÉCEMBRE	601	428
JANVIER	579	425
FÉVRIER	499	366
MARS	438	375
TOTAUX	6832	4971 (+/- 1 000) =5971

Collaboration avec IP4B

Rencontres avec les directions	4 rencontres en visioconférence.
Rencontre avec les coordonnatrices	9 rencontres en visioconférence.
Test sur la plateforme	+/- 100

Profils des personnes appelantes

Les besoins d'écoute	2024-2025	2025-2026	BESOINS IDENTIFIÉS
Catastrophe naturelle	0.2 %	0.2 %	12
Comportement déviant	1.3 %	0.4 %	25
Consommation	2.4 %	1,4 %	86
Crise psychosociale	1.9 %	2.6 %	158
Croyance	1.7 %	1.7 %	108
Deuil	1.7 %	2.2 %	134
Difficulté financière	1.7 %	1.4 %	88
Difficulté reliée à l'emploi	1.5 %	1.5 %	95
Difficulté scolaire	0.2 %	0.2 %	11
Dit avoir un problème en santé mentale	1.9 %	10.3 %	636
Entendeur de voix	1.5 %	1.3 %	82
Idées suicidaires	0.4 %	0.6 %	35
Idées homicidaires	0 %	0 %	1
Jeu compulsif	0.2 %	0.1 %	5
Logement	1.6 %	1.1 %	68
Orientation sexuelle	0.6 %	0.3 %	18
Parle de son quotidien	22 %	23.4 %	1447
Problème juridique	1 %	0.6 %	37
Problème relationnel	7.6 %	8.6 %	533
Problème sexuel	1,1 %	0.5 %	32
Remise en question	2,7 %	3.8 %	232
Solitude/Isolement	22 %	20 %	1234
Stress/Anxiété	7,7 %	8.2 %	506
Violence/Abus	0,9 %	1.1 %	68
Dit avoir un problème de santé physique	6 %	5.2 %	322
Parle d'un proche	1,7 %	1.5 %	92
Insomnie	-	1,9 %	166
Dit vivre de la neurodivergence		0	1
	Totaux	100 %	6182



On observe: Une importante hausse des pourcentages au niveau des besoins en santé mentale. À noter que deux nouveaux besoins s’ajoutent à la liste des besoins identifiés cette année.

- Insomnie
- Neurodivergence

NOS AFFECTATIONS

PROJETS EN COURS



AFFECTATIONS	BUDGET DE DÉPART AU 1 AVRIL 2025	DÉPENSES AU 31 MARS 2026	MONTANT RESTANT	PRÉVISION 2026-2027
PROJET ÂÎNÉS POPULATION VULNÉRABLE	41 176,00 \$	11 542,00 \$	29 635,00 \$	Capacité d'offrir les services pour la prochaine année.
PROJET VISIBILITÉ (OUTILS)	30 000,00 \$	776,00 \$	29 224,00 \$	Développement d'outil Pour la prochaine année.
PROJET SENSIBILISATION ET PROMOTION (web, terrain, média/politique)	75 000,00 \$	16 311,00 \$	58 689,00 \$	Capacité d'offrir les services pour la prochaine année.

AFFECTATION: PROJET ÂÎNÉ

POPULATION VULNÉRABLE



Au courant de l'année 2025-2026, plusieurs démarches ont permis de développer des partenariats avec des résidences de notre territoire pour introduire notre projet « Reconnaissance Aînés ».

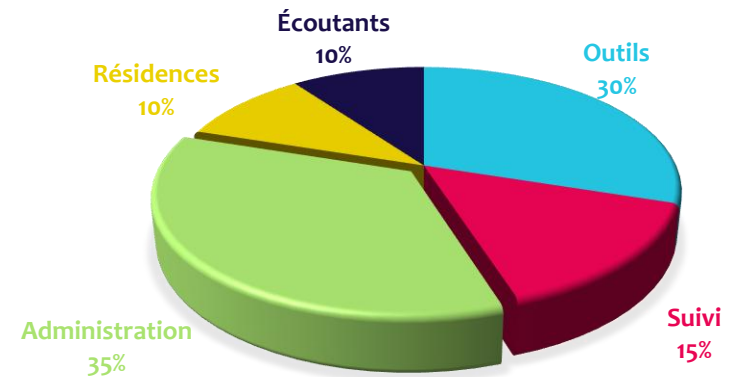
Des outils organisationnels ont été créés et mis en place pour assurer une structure claire et efficace du projet. Documents de présentation et de formation, des ententes formelles pour les résidences et bénévoles. Des formulaires de consentement, des outils administratifs : carnet pour le bénévole; feuille de route; base de données; et autres documents administratifs requis ont été créés, travaillés et finalisés.

Une entente officielle a été signée le 13 janvier 2026 et a marqué le démarrage officiel de « Reconnaissance Aînés ». Des mécanismes de suivi ont été mis en place pour assurer l'amélioration continue du service d'écoute en présentiel. Des rencontres d'équipe permettent de soutenir la coordination du projet et le bon déroulement des activités. Et des outils d'évaluation ont été créés pour s'assurer de la satisfaction des personnes concernées par le projet.

Une coordonnatrice et trois (3) écoutants bénévoles sont pleinement engagés dans le projet. De plus cinq (5) écoutants bénévoles sont en processus de formation. Afin de se joindre au projet, un bénévole écoutant doit suivre initialement une sur l'écoute active suivi d'une formation d'une durée de 4,5 heures sur l'écoute auprès des aînés en résidence.

Maintenant, les échanges se poursuivent en vue d'autres implantations dans les prochaines années.

Tableau du temps en % mis pour chaque dimension du projet.



AFFECTATION: PROJET ÂÎNÉ

POPULATION VULNÉRABLE



L’affectation du projet aîné qui vise à offrir un service d’écoute à une population vulnérable, à fait l’objet d’une grande réflexion au sein du conseil d’administration. Devant l’impact positif observé dans la première résidence, une approche budgétaire sur un plus long terme à été retenue. Par conséquent, la coordonnatrice travaillera donc à temps partiel dans le but de prolonger au maximum nos services dans les résidences.

L’objectif: contribuer à briser l’isolement social des aînées qui aggrave considérablement les risques de dépression, d’anxiété et de déclin cognitif.

ACTIF DÉBUT	BILAN	SALAIRE	D.A.S	ASS. COLLECTIVE	FRAIS GÉNÉRAUX	TOTAL	ACTIF FIN
41 176,00\$	2025-2026	10 560,93\$	1912,27\$	926,26\$	5750,00\$	19 149,47\$	29 635,00\$
29 635,00\$	2026-2027						
	2027-2028						



AFFECTATION: VISIBILITÉ

Avec la contribution de nos partenaires, création d’une nouvelle image afin de démontrer un côté plus humain de l’organisme.

Production de :

- Affiches
- Dépliants
- Cartes d’affaires
- Logo et certification pour les résidences d’aînés
- Collants publicitaires pour les voitures et vitrines
- Sacs réutilisables avec le logo de Tel-Aide



FIER PARTENAIRE DE

Tel-Aide
Région du Suroît

SERVICE D'ÉCOUTE GRATUIT ET CONFIDENTIEL
LOCAL 450.377.0600 SANS FRAIS 1.855.377.0600

Tu as besoin de parler ?
On va t'écouter !

24 h par jour
7 jours par semaine
365 jours par année
CHIQUE ANNÉE
Nous écoutons plus de
140 000 personnes

SERVICE D'ÉCOUTE
ANONYME ET CONFIDENTIEL

450.377.0600 - 1.855.377.0600

Parles-en, ça fait du bien !

TU AS BESOIN ...
d'être soutenu-e
d'être entendu-e
d'être reconnu-e

TU VEUX PARLER DE ...
ta solitude
ta tristesse ou ta joie
tes dépendances
ton couple
tes relations
tout ce que tu vis

TU VEUX T'IMPLIQUER ET DEVENIR BÉNÉVOLE ?
Bureau
450.371.0684

Association des Centres d'Écoute
Téléphonique du Québec

info@telaide.com
telaideregiondusuroit.com

Tel-Aide
Région du Suroît

ACTIF DÉBUT	BILAN	SALAIRE	D.A.S	ASS. COLLECTIVE	FRAIS GÉNÉRAUX	TOTAL	ACTIF FIN
30 000,00\$	2025-2026	0,00\$	0,00\$	0,00\$	776,00\$\$	776,00\$	29 224,00\$
29 224,00\$	2026-2027						
	2027-2028						

AFFECTATION: SENSIBILISATION ET PROMOTION

Une stratégie a été mise en place dans trois sphères différentes, permettant de rejoindre notre clientèle cible.

WEB
TERRAIN
MÉDIA ET POLITIQUE



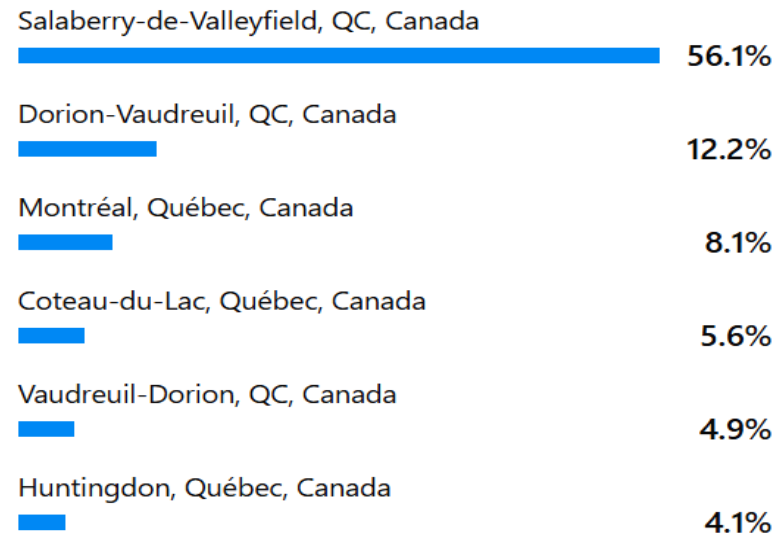
ACTIF DÉBUT	BILAN	SALAIRE	D.A.S	ASS. COLLECTIVE	FRAIS GÉNÉRAUX	TOTAL	ACTIF FIN
75 000,00\$	2025-2026	0,00\$	0,00\$	0,00\$		16 312,00\$	58 688,00\$
58 688,00\$	2026-2027						
	2027-2028						

PROMOTION VOLET WEB NUMÉRIQUE

Page
Facebook:

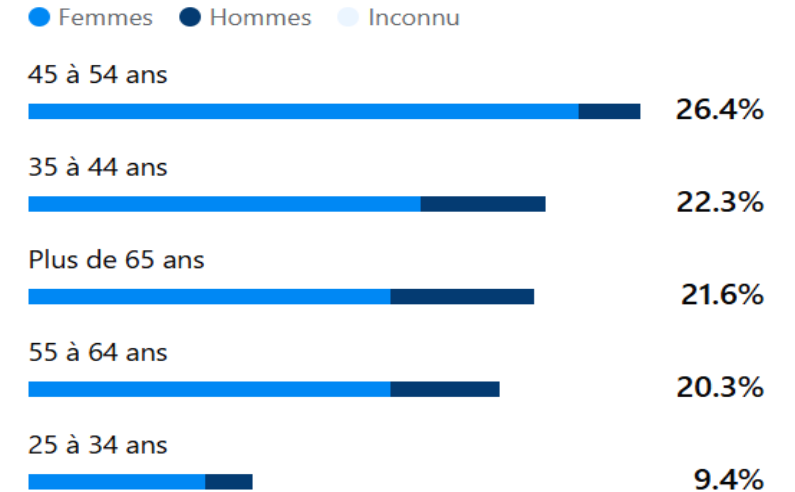
Villes

Global



Âge et genre

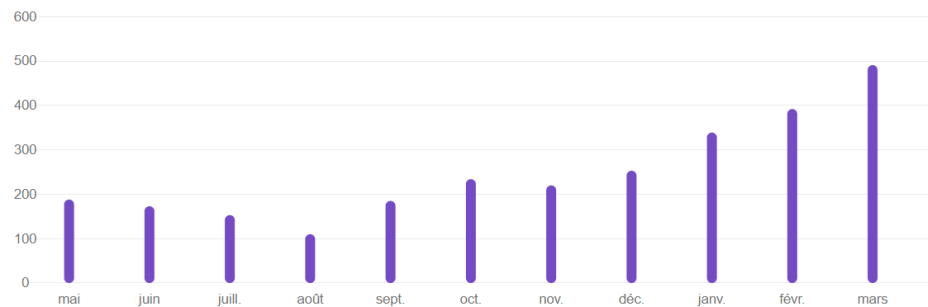
Global



158 Total des followers 
+67.4% par rapport aux 151 jours précédents



Site web:



Nombre de visiteurs

2 941

+ 313 (30 derniers jours)

Taux de clics sur les
emails

--

Pas de données à signaler

Vues sociales

--

Pas de données à signaler

Analyse de performance



**PROMOTION
VOLET
TERRAIN**

Au cours de l'année 2025-2026, plusieurs rencontres de promotion ont été faites à travers la région du Suroît.

Trente et un (31) PARTENAIRES RENCONTRÉS :
(LORS D'ÉVÈNEMENTS OU DANS LES ORGANISMES)

- Vingt-trois (23) organismes
- Huit (8) entreprises

Visites de présentation :

- Huit (8) organismes (Haut-Saint-Laurent, Beauharnois-Salaberry et Vaudreuil-Soulanges)

Ateliers de présentation :

- Deux (2) ateliers, (Vision Travail, Salaberry-de-Valleyfield et Vaudreuil)

Autres présentations :

- Hôpital Vétérinaire, Ormstown
- CLSC, Vaudreuil

DISTRIBUTION

à travers les trois territoires

Présentoirs-Dépliants-Affiches

- Six cent quarante-huit (648) dépliants
- Deux cent vingt-trois (223) signets
- Soixante-treize (73) cartes
- Six (6) affiches

TENUE DES KIOSQUES :

- Six (6) kiosques de promotion
 - 5 À 7 communautaire (Salaberry-de-Valleyfield)
 - Soirée CommunauT (Sainte-Barbe, Huntingdon)
 - Salon de l'emploi MWCN (Salaberry-de-Valleyfield)
 - Nuit des sans-abri (Salaberry-de-Valleyfield)

RENCONTRES ET PROMOTION :

- Quatre (4) Activités de sensibilisation

PANNEAU PUBLICITAIRE :

- Salle d'urgence Hôpital Barry Mémorial, Ormstown

PROMOTION VOLET POLITIQUE ET MÉDIA

POLITIQUE

MÉDIA

- Entrevue à Radio Max FM.
- Cent trente-deux (132) messages publicitaires de l'organisme diffusés sur Radio Max FM.
- Communiqué dans la presse et les journaux locaux et WEB.
- Représentation auprès des instances publiques, politiques et gouvernementales.
- Participation au débat des chefs.
- Représentation auprès des bailleurs de fonds.
- Représentation auprès de la CDC et ACETDQ.
- Représentation auprès de différentes tables de concertation.

NOUVELLE AFFECTATION : OPTIMISATION



L'optimisation consiste à rendre un système, un processus ou une situation le plus efficace possible en maximisant l'efficacité opérationnelle et en minimisant les faiblesses de la structure.

Une analyse stratégique FFOM, nous amène à mettre en place une nouvelle affectation afin de contrer certaines faiblesses de l'organisation et d'optimiser la structure organisationnelle et locative de celle-ci. Cette affectation permettra de:

- Former l'équipe de travail. (Rôle du CA, Tâches administratives, formation IA et autres formations jugées nécessaires à l'actualisation des connaissances de l'équipe).
- Développer un outil de présentation philanthropique pour les entreprises.
- Développer un outil de travail pour la formation en entreprise.
- Rapatrier la tenue de livre.
- Rapatrier le paiement des factures et conciliation bancaire.
- Centraliser, documenter et informatiser les processus d'archivage des données.
- Meubler les nouveaux locaux.
- Achat de matériel informatique pour les nouveaux bureaux.



ACTIF DÉBUT	BILAN	SALAIRE	D.A.S	ASS. COLLECTIVE	FRAIS GÉNÉRAUX	TOTAL	ACTIF FIN
80 000,00\$	2026-2027					11 542,00\$	
	2027-2028						

SUBVENTION PSOC

Le CISSS de la Montérégie-Centre (Centre intégré de la Santé et des services sociaux de la Montérégie-Centre) nous verse chaque année une subvention de base.

Pour l'année 2025-2026

MISSION DE BASE : 206 708,00 \$

INDEXATION (2,2 %) : 4 548,00 \$

REHAUSSEMENT : 3 965,00 \$

TOTAL : 215 221,00 \$



LES OBJECTIFS 2025-2026

- ✓ CONTINUER DE SERVIR LA MISSION DE L'ORGANISME.
- ✓ POURSUIVRE NOTRE ENCADREMENT, SOUTIEN ET RECONNAISSANCE AUPRÈS DES BÉNÉVOLES ET ÉCOUTANTS.
- ✓ OFFRIR DE LA FORMATION CONTINUE, ACTUELLE ET ÉVOLUTIVE.
- ✓ OPTIMISER ET POURSUIVRE LE PROJET ALLIANCE-AÎNÉS.
- ✓ DONNER DE LA VISIBILITÉ À L'ORGANISME DANS LA COMMUNAUTÉ.
- ✓ ÊTRE PRÉSENT AUX ÉVÈNEMENTS SIGNIFICATIFS SUR NOTRE TERRITOIRE.
- ✓ CONTRIBUER AU TRAVAIL DE CONCERTATION AVEC NOS PARTENAIRES.
- ✓ RECRUTER DES PERSONNES ÉCOUTANTES.
- ✓ REJOINDRE LES CLIENTÈLES VULNÉRABLES ET PROMOUVOIR NOS SERVICES.
- ✓ ANALYSER ET COMPRENDRE LES BESOINS DE NOTRE COMMUNAUTÉ EN VUE DU DÉVELOPPEMENT.
- ✓ DÉVELOPPER NOTRE PRÉSENCE NUMÉRIQUE / MÉDIA / COMMUNICATION.

LES OBJECTIFS 2026-2027

1. CONTINUER D'APPLIQUER LES OBJECTIFS ATTEINTS DE 25-26.
2. COLLABORATION AVEC IP4B AFIN D'OPTIMISER LA PLATEFORME.
3. DIVERSIFIER LES SOURCES DE FINANCEMENT.
4. DÉVELOPPER UN VOLET PHILANTROPIQUE AVEC LES ENTREPRISES DE LA RÉGION.
5. DÉVELOPPER DAVANTAGE DE PARTENARIATS AVEC LES ACTEURS DU MILIEU ET LES ENTREPRISES.
6. CRÉATION D'UNE VIDÉO PROFESSIONNELLE DE TEL-AIDE.
7. TROUVER UN OU UNE PORTE-PAROLE.
8. COLLABORER À PLUS D'ÉVÈNEMENTS DANS LA COMMUNAUTÉ.



NOS PARTENAIRES

La concertation avec les partenaires du milieu permet d'unir les forces et l'expertise afin de répondre aux besoins biopsychosociaux de notre communauté.



L'ALLIANCE INTER-ÉCOUTE, ASSOCIATION DES CENTRES D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE DU QUÉBEC,
TABLE DE CONCERTATION DE DÉTRESSE SOCIALE DU HAUT-SAINT-LAURENT, TABLE DE CONCERTATION DE DÉTRESSE SOCIALE DE
BEAUHARNOIS-SALABERRY, CELLULE DU COMMUNAUTAIRE À BOUT,
TABLE DE CONCERTATION DES AÎNÉS DU HAUT-SAINT-LAURENT ET BEAUHARNOIS-SALABERRY
TABLE SANTÉ MENTALE BEAUHARNOIS-SALABERRY
LE PONT, CALAC LA VIGIE, LE TOURNANT, CDC, TROCM, ACETDQ, POPOTE ROULANTE, CENTRE SUR L'AUTRE RIVE, LE DAHLIA, MAX FM,
L'ACCUEIL POUR ELLE, RÉSIDENCE-ELLE, CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE BEAUHARNOIS SALABERRY, CIUSSS, SÛRETÉ DU QUÉBEC, EMPLOI-
QUÉBEC, SERVICE CANADA, TROC-M
RÉSIDENCE RIVIERINA, RÉSIDENCE QUATRE SAISONS
MRC BEAUHARNOIS SALABERRY, MRC VAUDREUIL-SOULANGES ET MRC HAUT SAINT-LAURENT.

