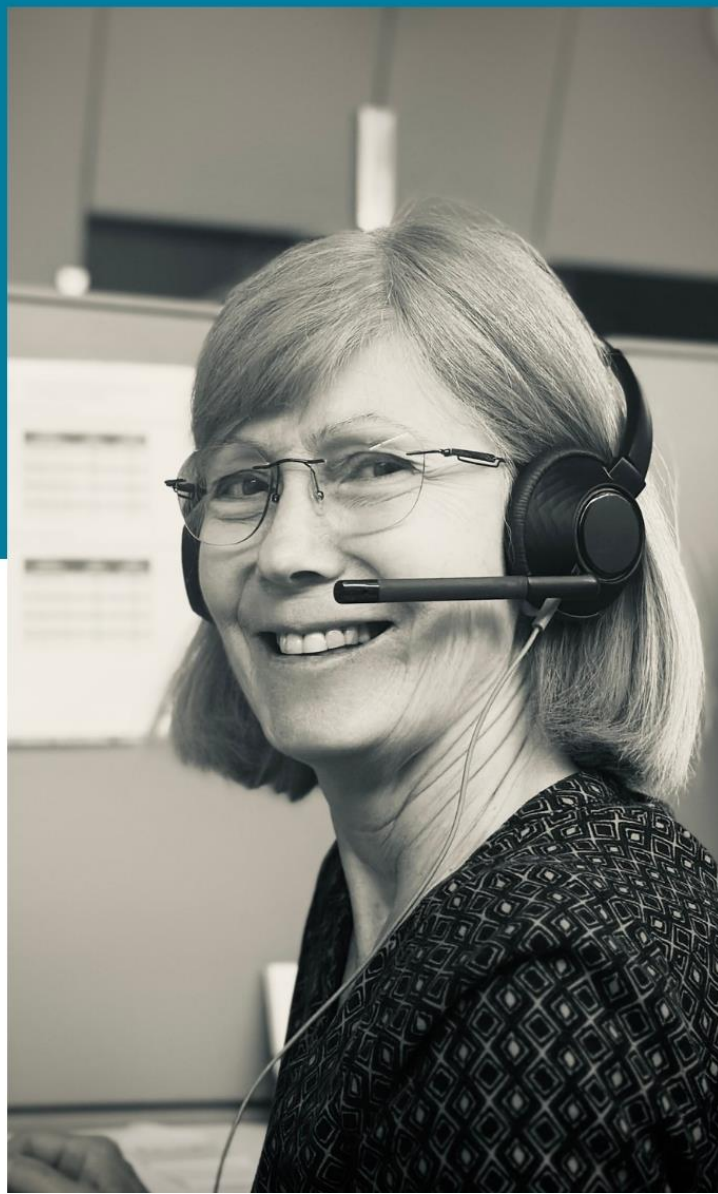


2023-2024

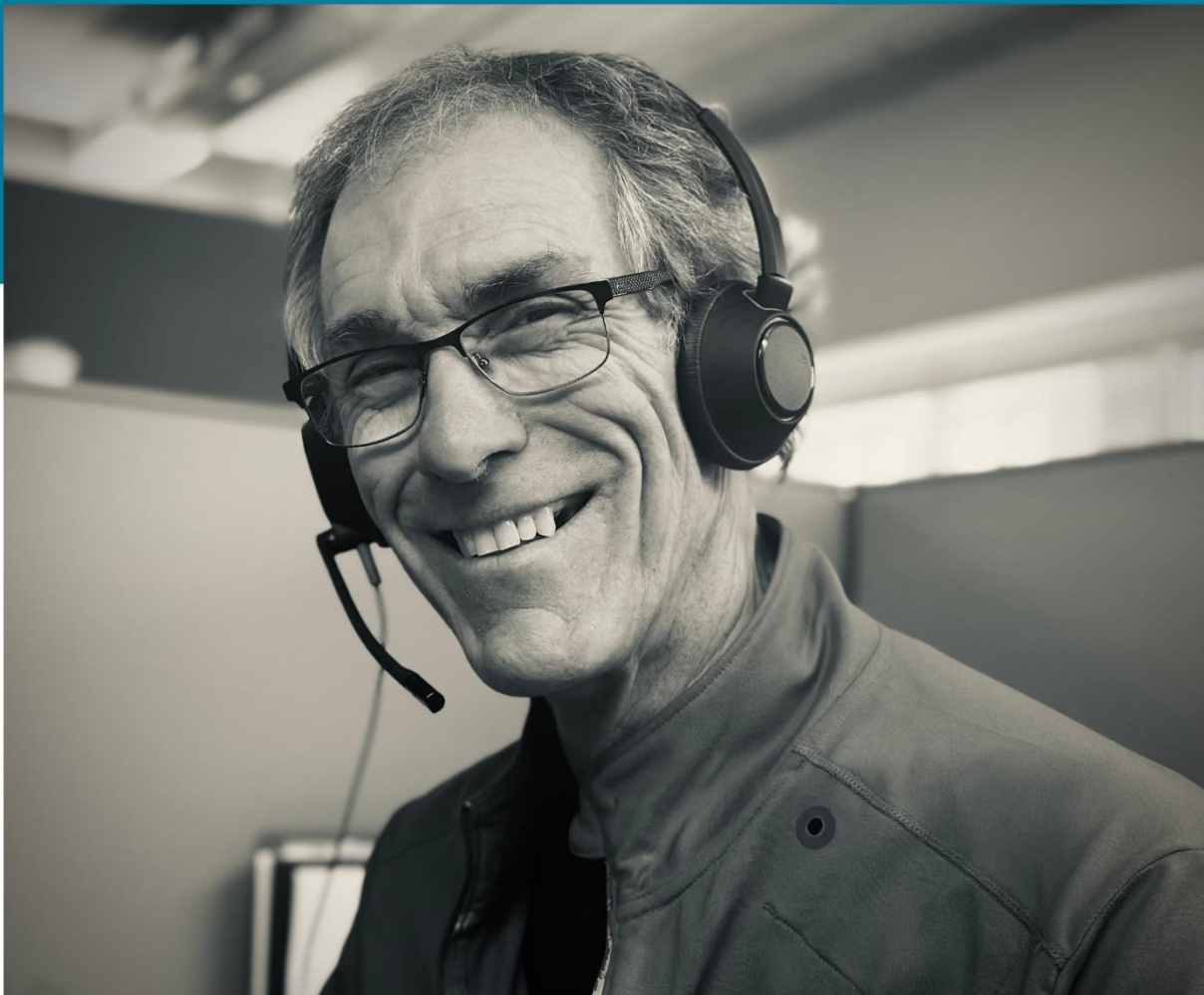
RAPPORT D'ACTIVITÉS

À L'ÉCOUTE DEPUIS 1971



Tel-Aide 
MONTRÉAL

CONTRIBUE ACTIVEMENT À L'AMÉLIORATION
DU BIEN-ÊTRE MENTAL PAR L'ÉCOUTE.



Tel-Aide Montréal

CP 97557 CSP Wellington
Verdun (Québec) H4G 3M6

Service d'écoute : 514 935-1101

Administration : 514 935-1105

Courriel : info@telaide.org

Site Internet : <https://telaidemontreal.org>

**No d'organisme de bienfaisance
à l'Agence du Revenu du Canada
105164800 RR0001**

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente du conseil d'administration	4
Mot de la directrice générale	6
Service à la population	7
Conseil d'administration	10
Équipe de gestion et collaborateurs	11
Revue de l'année 2023-2024	12
Vie associative	23
Visibilité	30
Événements	39
Formations externes et participations	41
Collaborations et réseautage	43
Partenaires financiers	45
Partenaires	48
Affiliations	49
Références	50
Remerciements	53
Photothèque	55

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les réalisations de la dernière année mises en lumière dans le présent rapport annuel sont le fruit d'une mobilisation collective. Nos chers bénévoles, notre directrice générale et son équipe, mes précieux collègues du conseil d'administration ont agi de concert pour faire évoluer Tel-Aide Montréal et assurer sa pérennité.

Le mot qui me vient à l'esprit pour qualifier l'année 2023-2024 est la créativité autant dans nos projets que dans la promotion de nos services.

La créativité s'est traduite par un partenariat avec l'Université de Montréal pour accueillir des stagiaires en psychologie permettant un recrutement continu et pérennisant nos fonctions vitales, tout en partageant nos connaissances et en faisant rayonner notre organisme.

La créativité était également de mise dans le projet de *Redonner la Parole aux Aînés* dans les RPA (Résidences privées pour aînés). Ce partenariat permettra à TAM d'avoir un impact concret et durable sur la solitude que vivent les personnes aînées, tout en nous positionnant comme experts de l'écoute active et comme acteurs du développement social.

Toujours conscients que nos bénévoles sont l'essence même de Tel-Aide Montréal, nous nous devons d'intégrer dans notre structure organisationnelle, l'axe de la vie associative. Le développement de cet axe s'est déjà concrétisé par la poursuite des formations continues et des partages, ainsi que par la création d'événements ayant pour but de reconnaître l'engagement, et la générosité des bénévoles qui donnent de leur précieux temps à la cause. Ce fut un succès par le taux de participation de nos bénévoles.

Nous avons également pris plusieurs mesures pour assurer le bien-être et la sécurité des bénévoles et des appelants, comme un Guide des appels abusifs, une révision du



Protocole d'appels suicidaires, la mise en place d'un soutien technique disponible en tout temps et le raccourcissement des quarts d'écoute.

Dotées déjà d'une notoriété de plus de 50 ans dans le domaine de l'écoute active, nous nous devons de maintenir cette réputation en créant une image de marque en matière de levée de fonds d'envergure. TAM-TAM DON fut retenu et déployé en novembre dernier. Cette initiative a permis de faire reconnaître davantage l'expertise de Tel-Aide Montréal et de recruter de nouveaux bénévoles.

TAM- TAM Don a été une occasion de sollicitation. Julie Bélanger, notre porte-parole au grand cœur, a initié un Brunch avec des duos d'artistes et de gens d'affaires qui ont permis de faire rayonner Tel-Aide Montréal dans leurs milieux respectifs. Ce mois de novembre, incluant notre Phonothon avec la participation de nos bénévoles, a battu tous les records de l'histoire de Tel-Aide Montréal : 289 071 \$ ont été amassés.

Ce bilan de l'année 2023-2024 est le résultat de l'engagement indéfectible de nos bénévoles, des efforts soutenus des employés de Tel-Aide Montréal, des instances gouvernementales, des fondations, de nos partenaires, ainsi que de nos donateurs individuels et corporatifs. À vous qui nous permettez de poursuivre notre mission et de soulager la détresse de nos appelants dans leur quotidien, du fond du cœur en mon nom personnel et en celui du conseil d'administration : un grand merci !

France Wagner

Présidente

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Chèr-e-s bénévoles, chère équipe administrative et chèr-e-s membres du CA,



En cette fin d'année, période de réflexions sur nos réalisations passées et nos objectifs, je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers chacun d'entre vous. Votre dévouement et votre engagement, que vous soyez bénévoles, membres de l'équipe administrative ou membres du CA, ont été les piliers de notre succès au cours de cette dernière année.

Votre travail acharné, votre enthousiasme et votre générosité ont été le moteur derrière nos accomplissements collectifs. Grâce à votre contribution, nous avons pu apporter des améliorations significatives aux opérations ayant un impact direct sur la réalisation de notre mission.

Pour ne nommer que quelques exemples des efforts déployés, soulignons : votre soutien dans la réflexion et l'écriture des nouveaux mandats de comités, votre collaboration dans la mise en place du nouveau protocole de prévention du suicide ou encore celui sur les appels abusifs, l'augmentation significative de la couverture de nos quarts d'écoute, votre disponibilité pour offrir de la formation et de l'accompagnement afin de former un plus grand nombre de bénévoles, et j'en passe!

Je suis d'autant plus fière et reconnaissante de l'engagement et de la passion que vous apportez à chaque projet, à chaque événement et à chaque initiative que nous avons mis de l'avant. C'est une source constante d'inspiration pour moi. Vous me suivez dans des projets tel que le nouveau TAM-TAM Don, ou encore la nouvelle collaboration avec l'Université de Montréal sans oublier notre projet en partenariat avec les RPA.

Soyez assurés que votre contribution exceptionnelle fait la différence dans la vie d'un nombre grandissant d'appelants.

Je tiens à vous exprimer mes plus sincères et chaleureux remerciements pour votre contribution.

Merci!

Francine Courtois,

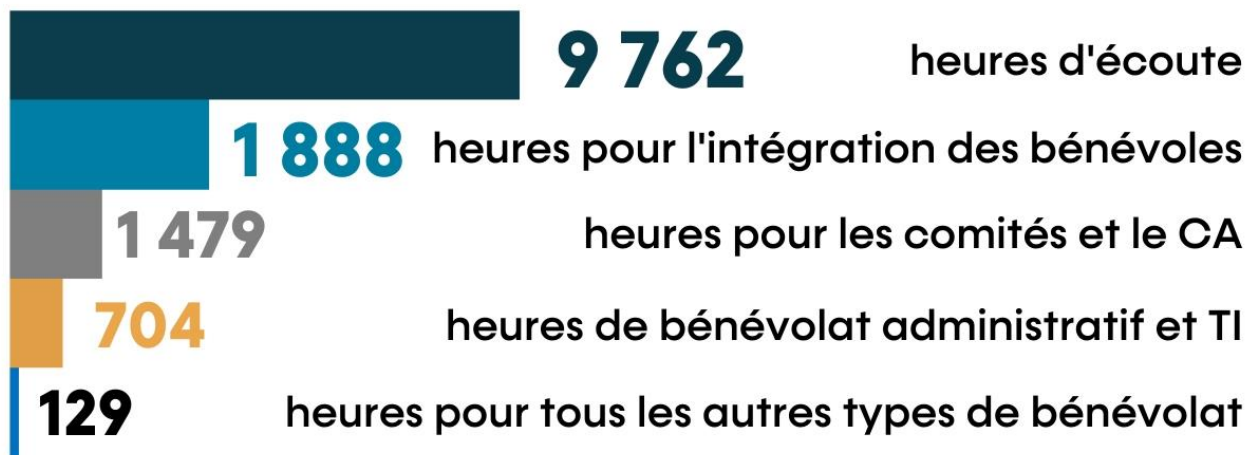
Directrice générale



SERVICE À LA POPULATION

13 962

HEURES DE BÉNÉVOLAT

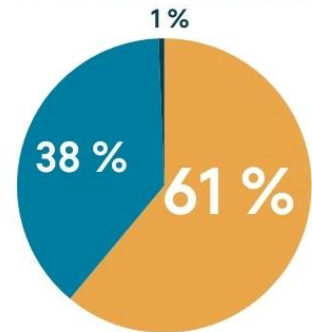


GRÂCE À NOS

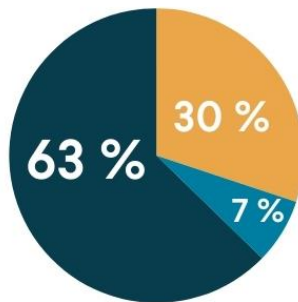
173
BÉNÉVOLES



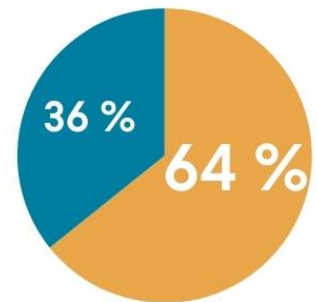
PROFIL DES PERSONNES QUI APPELLENT TEL-AIDE MONTRÉAL



■ Femmes ■ Hommes
■ Non-spécifié



■ 51 ans et plus
■ 31 à 50 ans
■ 30 ans ou moins



■ Français ■ Anglais



POURQUOI APPELER TEL-AIDE MONTRÉAL?

SUJETS PRINCIPAUX DES APPELS



- Solitude - isolement
- Dépression - angoisse - anxiété

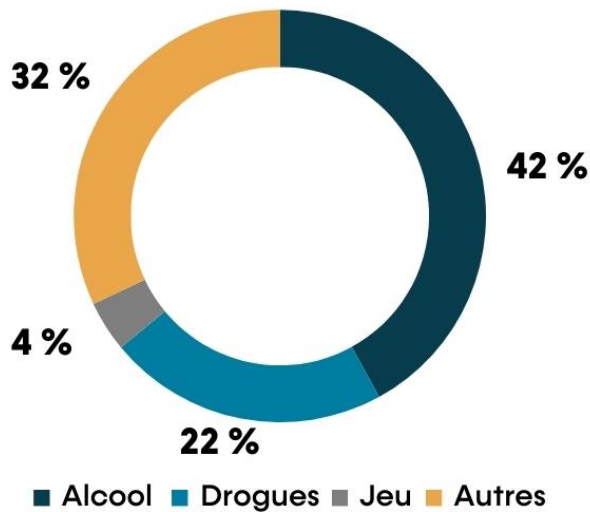
SUJETS SECONDAIRES



- Santé mentale
- Pauvreté
- Violence

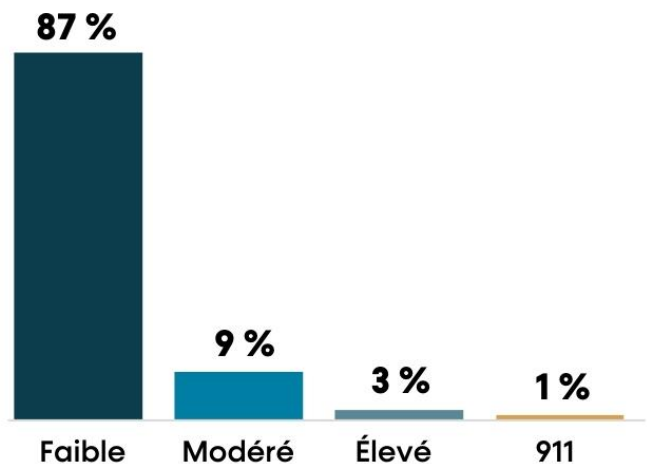
DÉPENDANCES

2,65 % des appelant-e-s présentent un ou des problèmes de dépendance, principalement aux drogues ou à l'alcool.



RISQUE DE SUICIDE

3,32% des appelant-e-s ont évoqué penser mettre fin à leurs jours.



CONSEIL D'ADMINISTRATION

- France Wagner | Présidente – membre bénévole écoutante
- Michel Carney | Vice-président – membre bénévole
- Jean Picard | Trésorier – membre bénévole
- Jean-Marie Desroches | Secrétaire – membre bénévole écoutant
- Monic Fournier | Administratrice – membre bénévole écoutante
- Laurie Gamberg | Administratrice – membre bénévole écoutante
jusqu'au 26 avril 2023
- Ania Szpakowski | Administratrice – membre bénévole écoutante
- Benoît Lamontagne | Administrateur – membre bénévole écoutant
du 18 août 2022 au 10 juin 2023
- Sandra Di Quinzio depuis le 10 juin 2023 | Administratrice – membre bénévole
écoutante
- Aurée Desrochers depuis le 10 juin 2023 | Administratrice – membre bénévole
- Émile Parent depuis le 17 avril 2024 | Administrateur – membre bénévole écoutant



ÉQUIPE DE GESTION ET COLLABORATEURS

ADMINISTRATION

- Francine Courtois | Directrice générale
- Melissa Johnson | Coordinatrice des bénévoles
- Hasna Wakrim | Technicienne à l'information
- Josée Pelletier | Coordinatrice de la formation
- Thémis Daraïche | Coordinatrice au recrutement de bénévoles depuis le 10 juillet 2023
- Haley Scott | Adjointe aux opérations depuis le 30 mai 2023
- Nicole Lemire | Formatrice-conseil depuis le 19 février 2024
- Matis Goulet | Stagiaire de juin 2023 à mars 2024

COLLABORATEURS

- Francine Ruel-Héroux | Bénévole et conseillère en technologies
- Mounir Tadlaoui | Bénévole en soutien technologique
- Sylvie Bédard | Stratège marketing
- Fannie Blaney | Designer graphique
- Lucie Caillère | Coach en synergies d'équipe, conseillère stratégique en gestion d'OBNL
- Lyse Georges | Consultante et stratège
- Jennifer Mc Mahon | Consultante en communication marketing



REVUE DE
L'ANNÉE
2023-2024

TAM-TAM DON



Traditionnellement, la majorité des fonds reçus par TAM étaient récoltés lors d'une seule journée, le Phonothon. Durant cette journée, une équipe de bénévoles appelait les donateurs des années précédentes pour leur demander de soutenir à nouveau notre mission.

Pour pallier le fait que la liste de nos fidèles donateurs diminuait d'année en année pour des raisons de démographie ou de sécurité de l'information, nous avons mis en place cette année un nouveau modèle de financement.

La levée de fonds s'est déroulée pour la première fois pendant tout le mois de novembre, sous l'emblème de TAM-TAM Don. Le concept fut élaboré par une stratégie marketing, Sylvie Bédard et avec l'équipe, cette stratégie a créé une identité visuelle et sonore afin de mieux représenter notre mission et rejoindre davantage de donateurs.

Le TAM-TAM Don a ouvert la porte à plusieurs nouveautés dans notre approche de financement :

- Julie Bélanger a démontré une implication importante en créant un brunch signature rassembleur, une autre première pour notre organisme. Artistes connus et personnalités d'affaires influentes y étaient présents en duos pour une compétition amicale, afin d'amasser le plus de dons possible en deux heures.
- Nous avons implanté un outil de don par texto pour nous permettre de rejoindre les donateurs plus jeunes.
- Une campagne médiatique importante a aussi été mise en place, servant autant la collecte de fonds qu'à faire rayonner TAM, deux objectifs essentiels pour la pérennité et la notoriété de notre organisme.

LE TAM-TAM DON A PERMIS D'AMASSER 289 071 \$!



TAM-TAM DON

REMERCIEMENTS

Nous voulons remercier de tout cœur les bénévoles qui ont contribué à ce succès sans précédent dans notre histoire ainsi que nos généreux donateurs.

Le mois du TAM-TAM Don n'aurait pas pu avoir lieu sans le soutien et la participation de quelques collaborateurs tels que : Julie Bélanger (porte-parole de TAM), Geneviève Clément (consultante en relations médias), Sylvie Bédard (stratège en marketing), Projetdekip (agence d'achat média), Jennifer Mc Mahon (consultante en communication), Fannie Blaney (designer graphique) et la radio de CKVL pour les nombreuses mentions gratuites sur ses ondes.

BRUNCH TAM-TAM DON

Un remerciement spécial pour la participation de Julie Bélanger qui a organisé le brunch du TAM-TAM Don avec ses amis de la télé et la radio sans oublier plusieurs participants du milieu des affaires tel que IBM, Desjardins, Les Productions du Tourbillon, Alstom et le Fonds purge LGBT.

Une soirée de clôture et de remerciement au son des tam-tams a été organisée le 30 novembre 2023. Nous voulons remercier les partenaires, donateurs et bénévoles ayant fait de ce premier TAM-TAM Don une grande réussite.

PARTENARIAT AVEC L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Cette année, TAM a mis en place un important projet de partenariat avec le département de psychologie de l'Université de Montréal (UdeM). Dorénavant, nous aurons comme bénévoles deux cohortes de stagiaires de 3^e année au baccalauréat en psychologie du mois de septembre à mai.

Une vingtaine d'étudiants se verront allouer six crédits par l'UdeM pour leur stage. Ils seront rigoureusement présélectionnés selon leurs résultats scolaires par l'université. Ils feront ensuite l'objet d'une sélection finale lors d'entrevues de groupe aux bureaux de TAM et d'une analyse minutieuse de leur dossier par l'équipe administrative.

Le projet se veut autosuffisant après la première cohorte, puisque certains étudiants de l'année précédente seront responsables d'accompagner les élèves du groupe suivant lors de leur second stage.

Plus spécifiquement, ce projet permettra de/d' :

- Aider à combler les besoins de TAM en écoute et en accompagnement
- Augmenter la crédibilité de TAM aux yeux du public
- Créer davantage de contenu de formation
- Apporter un dynamisme interne propice à l'évolution de TAM
- Assurer une capacité dans les opérations critiques

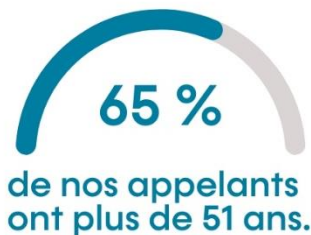


RPA

REDONNER LA PAROLE AUX AÎNÉS



Les bénévoles de TAM sont des témoins directs de la solitude et de l'isolement que vivent les personnes âgées :



Durant l'année 2023, TAM a décidé de s'impliquer davantage envers les personnes âgées, et pour ce faire, de développer des partenariats avec divers milieux qu'ils fréquentent, comme les RPA, les ressources intermédiaires (RI), etc. Ainsi est né le projet Redonner la parole aux aînés (RPA).

LE PROJET SE DÉROULERA EN 5 GRANDES PHASES :

1

Consultation

auprès de collaborateurs du projet comme : Regroupement des RPA du Québec, Fondation Luc Maurice, Université de Montréal.

2

Prise de contact et consultation

auprès de la direction de plusieurs RPA.

3

Sensibilisation

des gestionnaires et employés à l'écoute active et à nos services.

4

Création et animation

d'activités interactives pour les résident-e-s et proches-aidant-e-s.

5

Collaboration

avec certaines RPA pour implanter un projet collaboratif d'écoute active à leur image et selon leurs besoins que nous croyons avoir le potentiel de devenir une innovation sociale.

LES OBJECTIFS DU PROJET SONT :

- Avoir un impact direct sur la solitude que ressentent les aînés
- Outiller leurs proches pour mieux les écouter et cerner leurs besoins
- Faire connaître nos services
- Recruter des bénévoles
- Faire circuler et faire reconnaître notre expertise
- Améliorer nos services d'écoute pour les besoins particuliers des aînés
- Permettre aux aînés de trouver une motivation et une valorisation importante à travers un projet créé par eux (dans les RPA participantes)

Une formatrice conseillère, spécialisée en innovation sociale, a été embauchée pour contribuer au projet. L'impact du projet sera mesuré par des doctorants en psychologie, ce qui nous permettra de nous ajuster et d'atteindre nos objectifs de manière concrète.

PROJET TEL-ACTION

MISE À JOUR

REMISE EN CONTEXTE DU PROJET TEL-ACTION

L'année 2022 fut une année importante de consultation des bénévoles, dans le but d'établir les actions à poser pour assurer la pérennité de TAM et rendre ses opérations encore plus efficaces. Des comités et sous-comités tripartites formés d'employés, de bénévoles et d'experts externes afin de réfléchir en profondeur à certains enjeux et de proposer des améliorations conséquentes furent créés. L'objectif était de faire participer les bénévoles à l'écriture du futur de Tel-Aide Montréal par le partage d'expériences et d'idées d'améliorations.

Le processus s'est déroulé sur plusieurs rencontres, tout au long de l'année. 58 livrables furent établis durant cette coopération, et un plan de déploiement fut créé pour les mettre en place.

L'ANNÉE 2023-2024 : LA MISE EN PLACE DE NOMBREUSES AMÉLIORATIONS

TEL-ACTION : 58 projets d'améliorations



L'année 2023 fut donc une année d'action, où une grande partie de ces livrables furent exécutés. Voici un résumé des axes principaux travaillés durant cette période :

- Un grand travail de fond sur la définition et la réponse appropriée face aux appels abusifs;
- Une réorganisation des règlements et engagements applicables aux bénévoles;
- Une mise à jour des outils technologiques et l'ajout d'un service de soutien technique pour les bénévoles via une collaboration avec Mon Technicien;
- Une uniformisation du contenu de formation et une meilleure accessibilité des informations pour les bénévoles;
- Un effort soutenu et organisé pour créer un mouvement de vie associative et un sentiment d'appartenance pour les bénévoles;
- Un ajustement de la durée des quarts d'écoute de 4h à 2h au choix des bénévoles;
- Une révision complète du processus de recrutement et de sélection des bénévoles.

PLAN STRATÉGIQUE

Le conseil d'administration de Tel-Aide Montréal est fier d'avoir complété sa première réflexion stratégique à la fin de l'année 2022 et d'avoir priorisé les objectifs 2023-2024 en conséquence.

À la suite de la réalisation de ce plan, nous croyons que Tel-Aide Montréal sera en mesure de confirmer son positionnement comme étant la référence en relation d'aide par l'écoute active.

La gouvernance de Tel-Aide Montréal effectue un suivi régulier de l'atteinte des objectifs stratégiques et des indicateurs qui permettent d'évaluer l'avancement des activités et des actions.

Il demeure essentiel d'être mobilisés et impliqués dans la réalisation du plan stratégique 2022-2025 de Tel-Aide Montréal si nous voulons demeurer pertinents et maintenir toute notre crédibilité face à nos partenaires et bailleurs de fonds.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES



PLAN STRATÉGIQUE

LES ACTIONS RÉALISÉES CETTE ANNÉE

Afin d'atteindre les objectifs fixés dans le plan stratégique 2022-2025, plusieurs projets additionnels ont été ajoutés à la planification et amorcés cette année.

Objectif 1 | Offrir des services adaptés aux besoins des populations rejointes

Afin d'assurer les opérations actuelles permettant d'offrir notre service d'écoute, TAM a développé un partenariat avec l'Université de Montréal pour se doter de stagiaires en psychologie soutenant le processus de formation et d'accompagnement des bénévoles. TAM développe aussi un nouveau service adapté aux besoins spécifiques des aînées grâce à son projet RPA : Redonner la parole aux aînés.

Objectif 2 | Renforcer la structure de gouvernance et la structure administrative

L'écriture des mandats des comités qui a été réalisée cette année répond directement à cet objectif du plan stratégique. Voici quelques autres actions entreprises afin d'atteindre cet objectif :

- la création du comité de vie associative permettra de dynamiser la vie associative;
- l'ajout d'un service de soutien technique via notre partenaire Mon Technicien pour soutenir les bénévoles dans le virage numérique de TAM;
- le développement de tableaux de bord offre des données pour orienter la prise de décision ce qui améliore la gouvernance.

Ajout d'une assurance collective

- Depuis septembre 2023, l'organisme offre à ses employés les avantages d'une assurance collective. Ceci est une belle reconnaissance pour l'équipe administrative et un élément de rétention important.

Objectif 3 | Assurer la pérennité financière

Le développement du concept de levée de fonds annuelle TAM-TAM Don en 2023-2024 amorce un virage pour TAM vers des campagnes philanthropiques importantes. Le financement de TAM a été analysé et une consultante a amorcé le développement d'une stratégie de levée de fonds triennale afin d'opérationnaliser le TAM-TAM Don, de diversifier les sources de financement à long terme et de développer des outils de sollicitation afin d'approcher de nouveaux partenaires financiers.

Objectif 4 | Faire rayonner l'expertise de Tel-Aide Montréal

L'équipe administrative de TAM s'est agrandie en 2023-2024, ce qui permet une plus grande participation à une variété d'activités et d'événements externes. Les projets en partenariat avec les résidences pour aînés ainsi que celui avec l'UdeM contribuent à tisser des liens dans la communauté et faire rayonner notre expertise.

COUVERTURE DES QUARTS

C'est avec grande fierté que nous pouvons annoncer que nos quarts d'écoute sont couverts en moyenne à 87 % (Français 91 % et anglais 83 %) depuis les six derniers mois de l'année. La grande générosité des bénévoles ainsi que le travail de l'équipe administrative pour former et accompagner plus de bénévoles portent fruit.



Plusieurs éléments ont contribué à ce succès. Tout d'abord, la création d'un poste de coordonnateur des bénévoles a permis une meilleure gestion des quarts d'écoute, ainsi qu'une meilleure sollicitation et davantage de suivis auprès des écoutants.

La durée des quarts d'écoute a été modifiée de 4 h à 2 h, permettant plus de flexibilité d'horaire et une adaptation au niveau d'énergie de chacun.

De plus, de nouvelles mesures visant à améliorer le bien-être des bénévoles et faciliter leurs quarts d'écoute ont été prises au cours de l'année. Le protocole de prévention du suicide a été mis à jour, afin de simplifier la gestion de ces appels pour les écoutants, leur assurer un meilleur encadrement et diminuer leur stress émotionnel.

Des mesures ont été mises en place pour minimiser l'impact négatif des appels abusifs, afin d'outiller les bénévoles à faire face à ces situations difficiles.

Un service de soutien technique disponible en tout temps a été mis en place, assuré par Mon Technicien, afin que les bénévoles ne se sentent jamais laissés à eux-mêmes.

ÉCRITURE ET APPROBATION DE QUATRE NOUVEAUX MANDATS DE COMITÉS

En 2023 nous avons mis en place une nouvelle structure organisationnelle pour assurer la pérennité de TAM. La réécriture des mandats était une étape essentielle pour finaliser sa mise en place.

Nous avons créé un comité temporaire de gouvernance opérationnelle avec la collaboration de cinq bénévoles d'expérience et avons commencé un travail de réflexion afin de rédiger de nouveaux mandats répondant à la réalité et aux besoins de TAM. En effet, chaque comité vise à assurer le bon fonctionnement des opérations essentielles de TAM, soit :

- le recrutement des candidats (comité d'entrevue);
- la formation des bénévoles (comité de formation);
- l'accompagnement et l'intégration des bénévoles (comité d'accompagnement);
- la rétention des bénévoles (comité de vie associative).

En collaboration avec plusieurs bénévoles et supervisée par une consultante externe, l'administration a proposé de nouveaux mandats à la suite de multiples rencontres. Adaptés à la nouvelle structure organisationnelle, les mandats permettent également de clarifier le fonctionnement de chaque comité et les responsabilités de chacun des acteurs qui en font partie. Ce qui bien sûr est essentiel pour la fluidité et la pérennité des opérations.

Merci à Marie Deslauriers, Johanne Vachon, Bernard Dufourd, Louis-Marie Marsan et Monic Fournier.

VIE ASSOCIATIVE

COMITÉ D'ENTREVUE

Avec la création d'un poste de coordonnatrice du recrutement, le comité d'entrevue s'est remis à neuf en 2023-2024, dans un esprit de coopération, d'entraide et d'efficacité.

Mandat

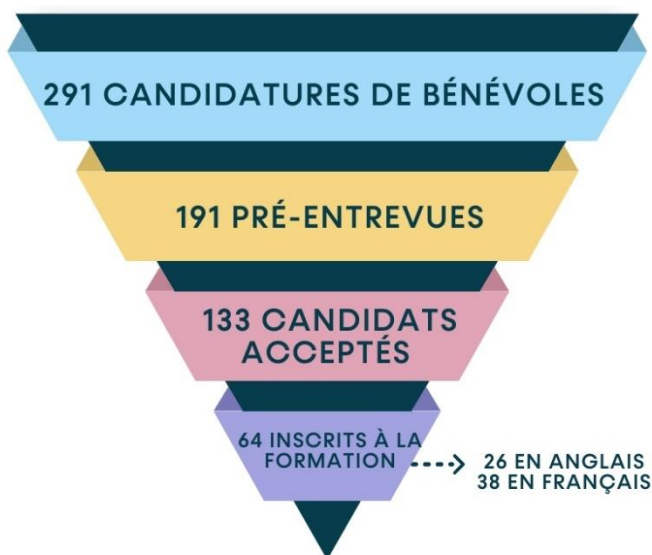
Le comité des entrevues a pour mandat de sélectionner des bénévoles-écoutant-e-s dans les communautés francophones et anglophones. Il s'assure que les nouveaux et nouvelles bénévoles répondent aux critères et aux besoins de Tel-Aide Montréal afin de contribuer activement au bien-être mental des personnes par l'écoute.

La composition du comité a été revue, ainsi que les rôles et responsabilités de chaque membre du comité : bénévoles effectuant les entrevues, le ou la responsable du comité et la coordonnatrice du recrutement. Le fonctionnement a aussi été clarifié dans un souci de pérennité.

Le comité s'est rencontré trois fois au cours de l'année, soit le 12 avril, le 2 octobre et le 5 février.

Membres du comité

- Albert, Sylvie (responsable du comité)
- Aggal, Anissa
- Bourbonnais, Yvan
- Côté, Roland
- Deslauriers, Marie
- Dufourd, Bernard
- Hébert, Karl
- Jolicoeur, Gilles
- Loizeau, Véronique
- Ramos, Ricardo
- Szpakowski, Ania
- Tougas, Richard
- Vachon, Johanne
- Vien, Monique



COMITÉ DE FORMATION

En 2023-2024, une mise à jour du contenu et du matériel de formation dans les deux langues a été débutée. Une série de formations sur le nouveau protocole de prévention du suicide a également été dispensée aux bénévoles déjà formés.

Mandat

Le comité de formation a pour mandat d'assurer la formation de l'ensemble des nouveaux et nouvelles écoutant-e-s bénévoles recruté-e-s afin d'assurer les opérations de la ligne d'écoute. Le comité doit veiller à ce que le programme de formation des nouveaux et nouvelles écoutant-e-s de TAM réponde aux critères de l'écoute active par l'approche humaniste (Carl Rogers) afin que les écoutant-e-s puissent contribuer activement au bien-être mental des personnes par l'écoute.

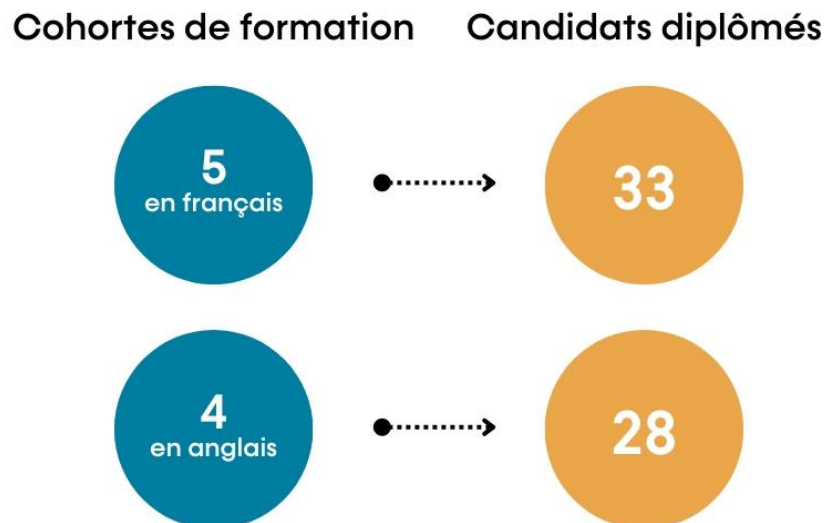
La composition du comité a été revue, ainsi que les rôles et responsabilités de chaque membre du comité. Le fonctionnement a aussi été clarifié dans un souci de pérennité.

Membres

- Francophones : Aggal, Anissa; Deslauriers, Marie; Hébert, France; Tremblay, Louise; Parent Émile
- Anglophones : Pelletier, Josée

Le comité s'est rencontré quatre fois, incluant une rencontre conjointe avec le comité d'accompagnement. Un total de 365 heures de bénévolat en lien avec la formation a été donné.

FORMATIONS ET DIPLÔMÉ-E-S 2023-2024



COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Mandat

Le comité d'accompagnement a pour mandat de compléter la formation des nouveaux et nouvelles écoutant·e·s bénévoles par un accompagnement de qualité. L'accompagnement permet de mettre en pratique l'écoute active en situation réelle. Le comité doit veiller à ce que le programme d'accompagnement des nouveaux et nouvelles écoutant·e·s de Tel-Aide Montréal réponde aux critères de l'écoute active par l'approche humaniste (Carl Rogers) afin que les écoutant·e·s puissent contribuer activement au bien-être mental des personnes par l'écoute.

La composition du comité a été revue, ainsi que les rôles et responsabilités de chaque membre du comité : la responsable du comité et la coordonnatrice du recrutement. Le fonctionnement a aussi été clarifié dans un souci de pérennité.

Le comité a gagné en efficacité en 2023 avec l'apport de l'adjointe aux opérations, dorénavant responsable des jumelages et suivis en collaboration avec la responsable du comité.

Membres

Francophones : Adrianavalona, Mihary; Aggal, Anissa; Cantin, Julie; Dufourd, Bernard; Fournier, Monic; Hébert, Karl; Kelly, Elizabeth; Parent, Emile; Sahaidac, Mihaela; Tougas, Richard; Vachon, Johanne.

Anglophones: Barnwell, Julia; Chow, Lawrence; Cousineau, Elody; Crawford, Elizabeth; Franklin, Andie; Gandell, Joy; Glowacki, Tanya; Johnston, Paige; Shen, Alvin; Szpakowski, Ania; Zlatanovska, Mihaela.

Les comités (francophone et anglophone) se sont rencontrés six fois, incluant une rencontre conjointe avec le comité de formation. Un total de 708 heures d'accompagnement ont été accomplies.

COMITÉ VIE ASSOCIATIVE

Mandat

Le comité de vie associative a pour mandat d’offrir des activités qui favorisent le sentiment d’appartenance ainsi que la rétention des bénévoles et encouragent leur engagement afin qu’ils et elles contribuent activement au bien-être mental des personnes par l’écoute. Le comité de vie associative porte une attention particulière à l’intégration des nouveaux et nouvelles bénévoles et à la proposition d’activités dans les deux langues officielles de l’organisme, le français et l’anglais.

Membres du comité

Sylvie Albert, Simon Piette, Daniel Thibault, William Yang, Anissa Aggal, Micheline Gagnon, Dawn-Marie Turner, Melissa Johnson (coordonnatrice des bénévoles)

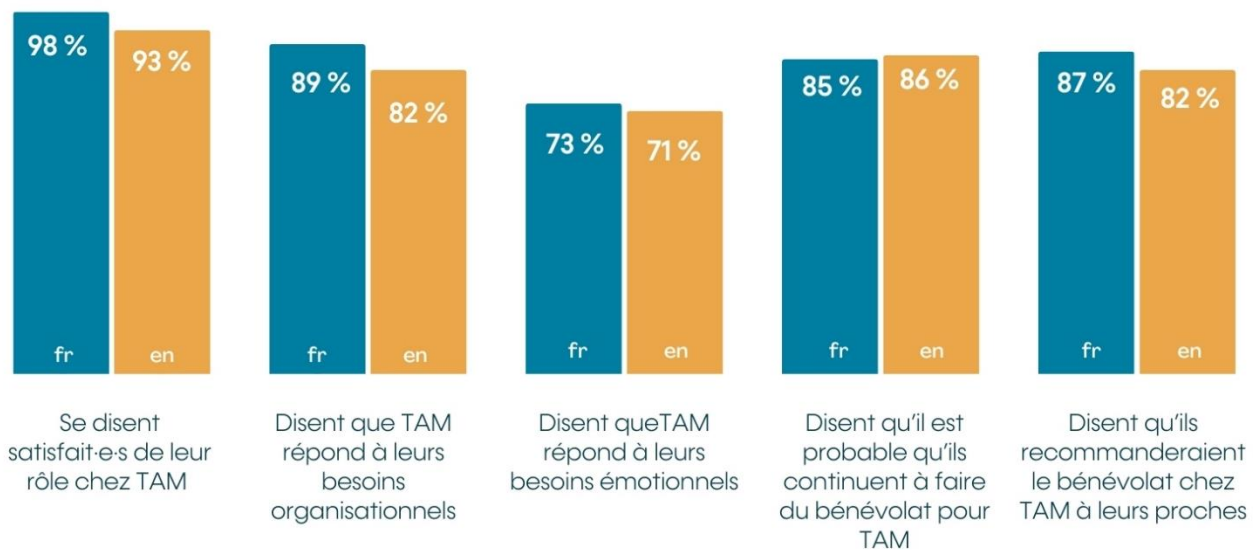
Réunions et activités

- 25 octobre 2023 : Lancement du comité et cueillette d’idées pour le calendrier d’activités avec l’aide de Lucie Caillère
- 23 janvier 2024 : Première rencontre

SONDAGE ANNUEL

Un sondage de satisfaction a été effectué auprès d’un échantillon de 45 bénévoles francophones et de 28 bénévoles anglophones, afin d’orienter les actions du comité.

Résultats en bref



Les quatre facteurs principaux qui contribuent à ce que les bénévoles se sentent heureux de leur expérience de bénévolat chez TAM, en ordre d'importance, sont la possibilité d'aider les gens, la mission, l'évolution personnelle et le contact humain. Les deux points principaux à améliorer pour satisfaire davantage les bénévoles sont :

1. Augmenter l'offre de formation continue;
2. Doubler certains quarts d'écoute.



COMITÉ DES APPELS ABUSIFS

Le comité temporaire des appels abusifs a été formé pour traiter le problème des appels abusifs qui ont un impact sur l'intégrité, le bien-être et la rétention des bénévoles. L'objectif du comité était de produire des lignes directrices et d'apporter des changements pour aider les écoutants à mieux détecter et gérer les appels abusifs, afin de minimiser les dommages causés par ces appels et d'assurer que les écoutants disposent du soutien nécessaire après avoir reçu ce genre d'appel. En plus de la création d'un guide, plusieurs autres mesures ont été mises en place pour minimiser l'impact des appels abusifs et améliorer l'expérience des écoutants.

Le comité est fier d'avoir terminé l'écriture d'un guide pour mieux encadrer les appels abusifs et d'avoir offert des séances d'informations aux bénévoles. Un suivi rigoureux de cette situation est fait par la coordonnatrice des bénévoles.

Membres du comité

Melissa Johnson, coordinatrice des bénévoles, Elizabeth Crawford, Michelle Carter

PARTAGES

Les partages sont des rencontres où les écoutant.e.s échangent et discutent à propos d'une thématique déterminée.

1. 15 juin 2023

Thème : les appelants réguliers (animé en anglais)

2. 20 juin 2023

Thème : les appelants réguliers (animé en français)

3. 26 septembre 2023

Thème : les défis des appelants réguliers (animé en français)

4. 10 octobre 2023

Thème : les limites personnelles (animé en anglais)

5. 15 novembre 2023

Thème : les appelants qui répondent moins bien aux techniques de l'écoute active (animé en français)

6. 16 janvier 2024

Thème : les thèmes récurrents de nos appels (animée en français)

7. 28 février 2024

Sans thème (animé en français)

VISIBILITÉ

CAMPAGNES PUBLICITAIRES D'ENVERGURE

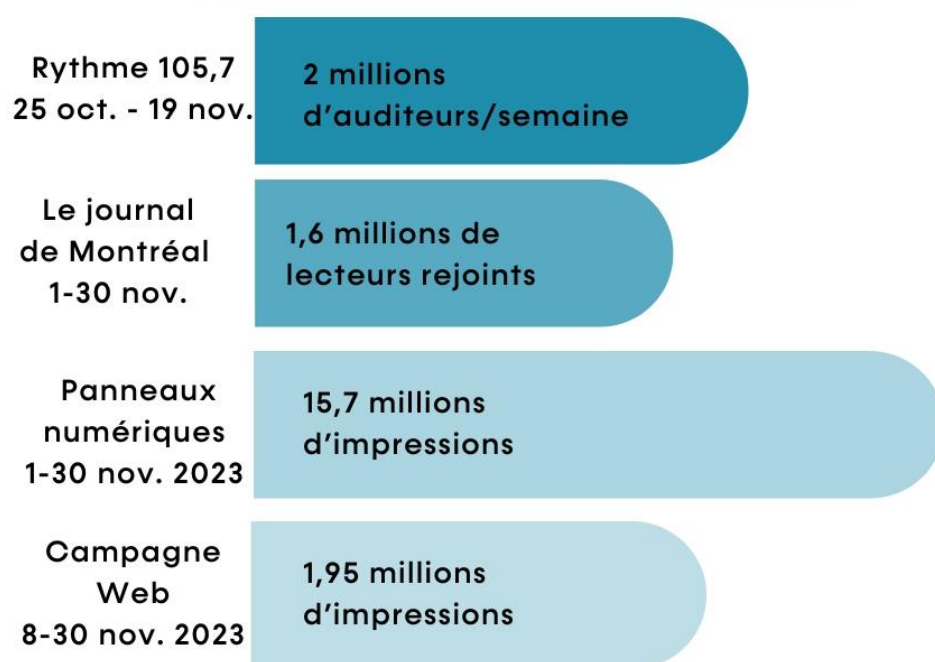
En début d'année 2023, un plan publicitaire s'inspirant du plan de communication et tenant compte des objectifs annuels de TAM a été élaboré en collaboration avec la consultante en communication. Les objectifs cette année étaient d'augmenter la notoriété du service d'écoute en français et en anglais ainsi que de recruter suffisamment de bénévoles pour combler les cohortes de formation. Nous avons eu notre première campagne de publicité sur des autobus qui s'est déroulée à l'automne 2023. Deux différents visuels ont été répartis sur 25 autobus de différents secteurs de Montréal. Voici un aperçu des publicités de format « Panobus-King ».



CAMPAGNE TAM-TAM DON

Le TAM-TAM Don, notre première campagne de notoriété et de levée de fonds a pris son envol le 24 octobre pour se terminer le 30 novembre : ce fut un grand succès. Ce projet n'aurait pas été possible sans la généreuse collaboration de notre porte-parole Julie Bélanger et également la participation de divers partenaires en marketing Web, en image de marque, en communication marketing et en relations et placements médias. La campagne 360 (imprimée, affichage, Web, radio et médias sociaux), qui mettait de l'avant la porte-parole avec notre nouvelle image visuelle, a assuré la visibilité et la présence de TAM dans des médias de vastes auditoires.

VISIBILITÉ DES PLACEMENTS PUBLICITAIRES



RELATIONS PUBLIQUES

Plusieurs entrevues ont été réalisées par la porte-parole de TAM, Julie Bélanger, dont une à *Salut Bonjour* rejoignant près de 3 millions de Québécois chaque semaine. Julie Bélanger a aussi fait la première page du *Magazine 7 jours* paru à la fin novembre 2023 et un encadré sur Tel-Aide Montréal et le TAM-TAM Don a été inclus dans le magazine. Rodger Brulotte ainsi qu'un caméraman de LCN ont aussi été présents lors du brunch de levée de fonds permettant à TAM de rayonner à la télé, dans le Journal de Montréal et sur les sites Web de LCN et de TVA nouvelles.

TEL-AIDE MONTRÉAL DANS LES MÉDIAS

Voici une liste des parutions d'articles dans les journaux et les entrevues réalisées.

1. 31 août 2023 Média : CJAD 800
Entrevue avec la coordonnatrice des bénévoles Melissa Johnson
Titre : « Andrew Carter Morning Show: Tel-Aide Montréal is looking for volunteer listeners »
2. 2 octobre 2023 Média : Noovo Moi
Titre : « Julie Bélanger lance sa première collection de bijoux »
4. 3 octobre 2023 Média : Rythme 105,7 « Les filles du lunch »
Titre : « Julie Bélanger est avec nous et on règle un dossier ! »
5. 3 octobre 2023 Média : Rythme 105,7 « Y'est 4 h quelque part »
Titre : « On parle à Julie Bélanger ! »
6. 3 octobre 2023 Média : La Presse : les nouvelles de la mode et de la beauté
Titre : « Julie Bélanger lance une collection de bijoux »
7. 3 octobre 2023 Média : Showbizz.net
Titre : « Julie Bélanger signe une collection de bijoux à son image avec DRAE Collection »
8. 1 novembre 2023 Média : Rythme 105,7 « Les filles du lunch »
Titre « Entrevue avec Julie Bélanger »
6. 1 novembre 2023 Média : Rythme 105,7 « Y'est 4 h quelque part »
Mention en direct à l'émission
10. 2 novembre 2023 Média : Radio-Canada « On va se le dire »
Entrevue avec la porte-parole Julie Bélanger
Titre : « Parlons de santé mentale »
11. 3 novembre 2023 Média : TVA « Salut Bonjour »
Entrevue avec la porte-parole Julie Bélanger
Titre : « On prend des nouvelles de Julie Bélanger »
12. 3 novembre 2023 Média : CKVL
Entrevue avec la directrice générale Francine Courtois
Titre : « La mission de Tel-Aide Montréal et le TAM-TAM Don. »

13. 5 novembre 2023 Média : LCN
Entrevue télé « L'organisme Tel-Aide Montréal lance le TAM-TAM Don »
14. 5 novembre 2023 Média : TVA Nouvelles.ca
Titre : « Je vous invite à être généreux : Tel-Aide Montréal lance un appel aux dons »
15. 7 novembre 2023 Média : Magazine 7 Jours
Encadré « Porte-parole de Tel-Aide »
16. 10 novembre 2023 Média : Journal de Montréal.com
Titre : TAM-TAM DON : Tel-Aide Montréal
17. 15 novembre 2023 Média : Elle Québec.com (Balado et article Web)
Titre : « Balado À PRÉSENT : Julie Bélanger et apprendre à respecter ses limites »
18. 6 décembre 2023 Média : Journal de Montréal
Titre : TAM-TAM DON : Tel-Aide Montréal
19. 6 décembre 2023 Média : Yahoo ! Finance
Titre : TAM-TAM DON: Tel-Aide Montreal Raises Over \$228,000 During Its Fundraising Month!
20. 6 décembre 2023 Média : Canadian Insider
Titre : TAM-TAM DON: Tel-Aide Montreal Raises Over \$228,000 During Its Fundraising Month!
21. 6 décembre 2023 Média : Canadian Business Journal
Titre : TAM-TAM DON: Tel-Aide Montreal Raises Over \$228,000 During Its Fundraising Month!
22. 6 décembre 2023 Média : Core Culture News Magazine (Web)
Titre : TAM-TAM DON: Tel-Aide Montreal Raises Over \$228,000 During Its Fundraising Month!
23. 6 décembre 2023 Média : One News Page
Titre : TAM-TAM DON: Tel-Aide Montreal Raises Over \$228,000 During Its Fundraising Month!
24. 6 décembre 2023 Média : Ottawa Times
Titre : TAM-TAM DON: Tel-Aide Montreal Raises Over \$228,000 During Its Fundraising Month!

25. 21 décembre 2023 Média : Point Virgule ;
Entrevue avec la directrice générale Francine Courtois
Titre : « Tel-Aide Montréal »

26. 17 janvier 2024 Média : CanalM
Titre : « Quel est le prix de la liberté? »

27. 22 janvier 2024 Médias : Folie Douce (Podcast Apple, Spotify, Google, iHeart, ANCHOR, Overcast, RadioPublic, TuneIn et antenne.qc.ca)
Entrevue avec la directrice générale Francine Courtois
Titre : « Épisode 14 : Tel-Aide Montréal »

28. 24 février 2024 Médias : Radio CJAD 800
Entrevue avec la coordonnatrice des bénévoles Melissa Johnson
Titre : Weekends with Ken : Tel-Aide's Helpline Needs Your Help

REVUE DES ACTIONS ET OUTILS DE COMMUNICATION

Une grande variété de tactiques de communication ont été mises en œuvre. La campagne de panobus a pu théoriquement rejoindre 1 % de la population de l'île de Montréal. De plus, les différentes campagnes et efforts de relations publiques auraient rejoint un auditoire théorique de plus de 15 millions d'individus. Cela implique que certaines personnes du Grand Montréal et de la province ont probablement vu ou entendu parler de Tel-Aide Montréal plus d'une fois dans la dernière année : il s'agit d'un grand saut pour TAM vers l'utilisation de médias rejoignant un vaste auditoire.

Avril à mai

Plan publicitaire de l'année 2023-2024

Juillet à mars

Publicités auprès de la FADOQ-Île-de-Montréal

- Bannières ou mentions pour le bénévolat dans les infolettres aux 43 000 membres francophones et 10 000 membres anglophones de la FADOQ-Île-de-Montréal visant à recruter des bénévoles et à augmenter la notoriété de la ligne d'écoute :
 - Bannières : juillet, septembre, novembre, février
 - Mentions : septembre, octobre, décembre et mars
- Publicité sur le site Web (en français et en anglais) de la FADOQ en avril 2023. Leur site accueille environ 30 000 visiteurs par mois.
- Deux publicités ¼ page en anglais et en français ont été publiées dans les bulletins imprimés de l'été 2023 et de l'hiver 2024.

14 au 31 août 2023

Publicité radio de 15 secondes sur les ondes de CJAD 800

La publicité, visant à recruter des bénévoles anglophones, a été diffusée 170 fois lors de cette campagne de deux semaines. L'auditoire de cette radio s'élève à 131 400 personnes par jour. Une entrevue radio a également été accordée à la coordonnatrice des bénévoles Melissa Johnson.

**Sept.-
octobre**

Publicités dans le magazine Bel-âge

Deux publicités 1/3 de page ont été incluses dans la section à *votre service* des éditions en kiosque à la fin août et à la fin septembre.

29 sept. - 29 oct.

Panobus King sur des autobus de la Société de transport de Montréal (STM)

25 panneaux ont offert de la visibilité à TAM pendant plus de cinq semaines. Quatorze panneaux visaient à augmenter la notoriété du service d'écoute en français et en anglais et onze autres visaient à recruter des bénévoles surtout anglophones dans des secteurs sélectionnés de Montréal.

24 octobre

Publicité dans LaPresse+, mobile et Web

Une publicité animée de format 300 x 600 pixels (placement 1^{er} point d'entrée) a été développée et achetée en collaboration avec l'ACETDQ. 332 000 personnes ont été rejointes grâce à ce placement visant à souligner la Journée de l'écoute au Québec.

25 oct.-19 nov.

Publicités de 15 et 30 secondes à Rythme 105,7 – TAM-TAM Don

124 publicités où les auditeurs ont pu entendre la voix de la porte-parole de TAM Julie Bélanger ont été diffusées sur les ondes. De plus, 25 000 auditeurs de la radio en ligne ont aussi entendu l'une ou l'autre des trois publicités de TAM.

Novembre 2023

Publicités dans le Montreal Gazette

Six publicités, dont quatre bannières en première page et deux publicités ¼ de page ont paru dans ce journal rejoignant plus de 130 000 lecteurs par jour en semaine et 282 000 lecteurs les samedis. Elles visaient le recrutement de bénévoles pour le service d'écoute en anglais.

Novembre 2023**Publicités dans le Journal de Montréal – TAM-TAM Don**

Dix publicités de format 1/3 de page ont été incluses dans le Journal de Montréal entre le 1^{er} et le 30 novembre.

Publicités super panneaux numériques – TAM-TAM Don

Des publicités mettant de l'avant la porte-parole ainsi que le partenaire Desjardins dans le cadre de la campagne de levée de fonds ont été affichées 15,7 millions de fois sur un total de 27 super panneaux dans la région de Montréal.

Publicités animées sur le Web – TAM-TAM Don

Les différents formats publicitaires développés ont obtenu près de 2 millions d'impressions entre le 8 et le 30 novembre sur une panoplie de sites Web de nouvelles.

Fin février 2024**Publicité radio de 30 secondes sur les ondes de CJAD 800**

Un concept publicitaire d'une durée de 30 secondes a été développé afin de recruter des bénévoles anglophones. La publicité a été diffusée 75 fois lors de cette campagne de deux semaines et demie.

Fév. - mars**Publicités dans le magazine Bel-âge**

Deux publicités de format pleine page ont été incluses en deuxième de couverture des éditions de février et mars 2024. Les publicités visaient avant tout à faire connaître le service d'écoute active et à recruter des bénévoles en second lieu.

Avril 2023 - mars 2024**Publicités sur les médias sociaux**

Un total de 190 publications sur Facebook ou Instagram ainsi que 200 « stories » ont été publiées pendant l'année. Ces publications visaient à faire rayonner l'organisme, à augmenter la notoriété du service d'écoute active et à recruter des bénévoles.

MÉDIAS SOCIAUX

Cette année, Tel-Aide Montréal a fait la promotion de ses publications sur les réseaux sociaux et a mené des campagnes pour améliorer la notoriété du service d'écoute et pour recruter des bénévoles sur Facebook, Instagram et LinkedIn dans les deux langues.

PERSONNES REJOINTES GRATUITEMENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX DE TEL-AIDE MONTRÉAL



Environ 275 300 comptes META ont vu du contenu de Tel-Aide Montréal au cours de l'année financière, soit 6,9 % de plus sur Facebook et 52 % de plus sur Instagram que lors de l'année précédente. Environ 43 000 personnes ont vu du contenu de TAM organiquement sur Facebook et Instagram et 9080 sur LinkedIn, c'est-à-dire que ces personnes ont vu le contenu de TAM gratuitement, grâce aux algorithmes, au partage des publications et aux interactions avec celles-ci.

On remarque donc que la visibilité naturelle et gratuite des publications de TAM est cinq fois plus élevée cette année que l'an dernier.

De plus, les publicités sur les réseaux sociaux et le fait de promouvoir les publications de TAM ont permis à l'organisme de rejoindre un peu plus de 231 000 comptes.

UNE PORTE-PAROLE QUI OFFRE UNE VISIBILITÉ INTÉRESSANTE À TEL-AIDE MONTRÉAL

TAM a aussi bénéficié de visibilité sur les réseaux sociaux grâce à sa porte-parole, Julie Bélanger, ayant plus de 111 000 abonnés sur Facebook et environ 94 000 abonnés sur Instagram.



ÉVÉNEMENTS

14 au 16 avril 2023	Salon Carrefour 50 ans et + recrutement
20 avril 2023	Soirée Bingo chez TAM
14 mai 2023	Grand rassemblement des bénévoles au Centre St-Pierre
31 août 2023	Soirée estivale
11 septembre 2023	Atelier sur la santé mentale avec Lauren White en français et en anglais
21 septembre 2023	Salon au Collège Marianapolis recrutement
25 octobre 2023	Atelier centré sur la vie associative animé par Lucie Caillère
26 octobre 2023	Salon à l'Université McGill recrutement
5 novembre 2023	Brunch de levée de fonds TAM-TAM Don
26 novembre 2023	Phonothon annuel de levée de fonds
30 novembre 2023	Soirée de clôture du TAM-TAM Don

8 décembre 2023	5 à 7 pour le temps des Fêtes
15 février 2024	Salon à l'Université Concordia recrutement
21 février 2024	Présentation sur l'autorégulation avec Joy Gandell en anglais
7 mars 2024	Présentation sur la Technique de libération émotionnelle avec Micheline Gagnon en français
27 mars 2024	Salon à l'Université Concordia - campus Loyola recrutement
27 mars 2024	Présentation sur la Technique de libération émotionnelle avec Joy Gandell en anglais

FORMATIONS EXTERNES ET PARTICIPATIONS

23 novembre 2023

Panéliste à la Conférence du Réseau québécois COVID - Pandémie (RQCP)

La directrice générale a été invitée à participer comme panéliste pour présenter la réalité d'une première ligne d'intervention en cette période de postpandémie. Nous remercions l'Université de Montréal pour cette invitation.

29 novembre 2023

Conférence et gala 2023 Charity Village

La coordonnatrice des bénévoles, l'adjointe aux opérations et la coordonnatrice au recrutement ont assisté au *2023 Charity Village Conference & Awards*. Plusieurs webinaires ont été diffusés toute la journée, abordant des sujets tels que : la situation actuelle des OBNL au Canada, comment gérer l'arrivée de l'intelligence artificielle dans nos organismes, le bien-être mental sur les lieux de travail, la perte de confiance générale du public envers les donations, le recrutement de bénévoles et l'implémentation d'approches de DEI (Diversité, Équité et Inclusion).

30 et 31 janvier 2024

Conférence sur le Sommet de la Santé durable

Notre coordonnatrice du recrutement a assisté au Sommet de la Santé durable, présenté par l'Association pour la Santé Publique du Québec (ASPQ). L'objectif étant d'en apprendre plus sur les conditions de vie actuelles des personnes âgées, afin de bonifier la préparation du projet RPA.

8 février 2024

Colloque du Centre de prévention du suicide de Montréal (CPSM)

Notre adjointe aux opérations et notre coordonnatrice de la formation ont assisté au premier Colloque en prévention du suicide du CPSM dont la thématique était : Pour le bien-être de notre communauté. Cet événement avait « pour but de favoriser le partage de connaissance et d’encourager la création d’une communauté de pratique enrichissante afin de stimuler le développement de l’intervention en prévention du suicide, des différentes actions en postvention et de nouveaux ateliers de perfectionnement spécifiques aux populations vulnérables ».

Hiver 2024

Certification Premiers soins en santé mentale (PSSM)

Toute l’équipe administrative de TAM a reçu une formation de PSSM, afin de savoir reconnaître les signes de diminution de la santé mentale chez une personne, comment intervenir sans jugement tout en sécurisant l’individu concerné et appliquer les procédures d’urgences au besoin.

Formation sur l’empathie et ses pièges

Notre directrice générale et notre coordonnatrice du recrutement ont assisté à un atelier sur l’empathie et ses pièges animé par Aurélie Marchal, conseillère en *Design Thinking*.

Formation sur la gestion des appels colériques

La coordonnatrice de la formation a assisté à une formation sur la gestion des appels colériques, afin d’apporter un regard différent sur les appels abusifs et aider à établir un protocole conséquent.

Formation Mobilisation et coordination des bénévoles d’aujourd’hui

La coordonnatrice des bénévoles a assisté à une formation avec Accès Bénévolat afin de développer une approche de mobilisation et de coordination adaptée aux bénévoles actuels.

Formation sur le Leadership en santé mentale offerte par Bell Cause pour la cause

La directrice générale a suivi une formation offerte aux organismes ayant un rôle d’influenceur au Québec.

COLLABORATIONS ET RÉSEAUTAGE

Fondation Carmand Normand

Participation à un 5 à 7 avec la Fondation Carmand Normand pour renouer des liens avec divers organismes du milieu après cette période de pandémie.

Rencontres de l'Association des centres d'écoute téléphoniques du Québec (ACETDQ)

Nous avons participé à quelques formations et rencontres offertes par l'ACETDQ, dont un cercle d'apprentissage offert en mai 2023 ainsi que la rencontre des membres en septembre 2023.

Participation à une communauté de pratique de lignes d'écoute

Participation à cinq rencontres d'une communauté de pratique de lignes d'écoute. Les autres centres participants sont le Centre de prévention du suicide de Montréal (CPSM), le 211, le centre de référence du Grand Montréal, Interligne, et SOS violence conjugale.

Les sujets discutés sont :

- Le financement (diversification/philanthropie/financement par projet, etc.);
 - Les ressources humaines (conditions de travail et salaires/attractivité/rétention, etc.);
 - La diversification des services;
 - Le partenariat (communication externe/développement d'entente spécifique).
-

Collaboration avec le CPSM

En raison d'une augmentation du nombre d'appels liés au suicide et du sentiment d'impuissance nommé par les bénévoles à l'égard de ces appels, TAM a communiqué avec le CPSM en novembre 2023 afin de mettre à jour ses procédures concernant les appelants suicidaires. L'objectif était de trouver une approche qui simplifierait les procédures pour les bénévoles et assurerait que les appelants reçoivent l'aide dont ils ont besoin. À la recommandation du CPSM, le personnel de TAM et des bénévoles sélectionnés ont suivi une session de formation de 3,5 heures intitulée : *Reconnaître et orienter les personnes ayant des idées suicidaires pour faciliter l'accès à l'aide*. Cette

nouvelle approche permettra de soulager les écoutants des responsabilités qui dépassent leur rôle d'écoute active avec les appelants suicidaires en aiguillant ces derniers plus rapidement vers les services d'aide appropriés.

Le personnel et les bénévoles ont travaillé ensemble pour adapter le nouveau contenu aux besoins de TAM. Plusieurs réunions avec des bénévoles ont eu lieu en début d'année 2024 dans le but d'ajuster le contenu de formation et d'organiser des séances de formation pour les bénévoles actuels. Ce nouveau partenariat avec le CPSM assure également un soutien aux écoutants, ils sont maintenant encouragés à communiquer avec le CPSM après un appel difficile lié au suicide.

Collaboration avec le directeur général du Réseau Alternatif et Communautaire des Organismes (RACOR) en santé mentale de l'île de Montréal.

Plusieurs rencontres de partages et de réflexions ont eu lieu avec le nouveau directeur général du RACOR. Une collaboration s'installe et de belles idées d'évolution pour le milieu de la santé mentale sont à prévoir.

Réseautage à la chambre de commerce de Montréal

Participation à quelques rencontres de la chambre de commerce de Montréal dont un midi-conférence avec le recteur de l'Université de Montréal pour discuter de l'importance de soutenir en tous points les étudiants. Tel-Aide Montréal est fière de débiter le partenariat de stage avec l'Université de Montréal.

Stagiaire de l'Université de Sherbrooke

Un stagiaire étudiant en robotique et automatisation à l'Université de Sherbrooke a travaillé avec nous pour automatiser certaines fonctionnalités dans le but d'améliorer notre efficacité technologique.

Collaboration avec l'organisme australien Wintringham

Notre coordonnatrice des bénévoles et notre coordonnatrice du recrutement ont reçu la visite de Daniel Gray, nous venant directement d'Australie, au nom de l'organisme Wintringham. Monsieur Gray faisait une tournée mondiale, avec pour mission de rencontrer quelques OBNL qu'il avait ciblés selon leur renommée afin de s'instruire sur leur fonctionnement. L'échange amical a duré environ deux heures et a été fort enrichissant pour les deux parties.

PARTENAIRES FINANCIERS

Tel-Aide Montréal est très privilégiée d'être appuyée dans sa mission par de nombreux partenaires et donateurs. Les subventions gouvernementales constituent notre principale source de financement, ce qui nous assure la stabilité annuelle pour continuer à offrir nos services avec la même ardeur et constance et pour adapter nos programmes aux besoins changeants de la société avec une motivation renouvelée. Cette confiance est primordiale pour assurer la pérennité de notre organisme et cela même après 53 ans d'écoute auprès de la communauté du Grand Montréal.

SUBVENTIONS

Nous continuons de bénéficier d'un apport important à notre fonctionnement grâce au programme PSOC du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. L'appui indéfectible du PSOC contribue à établir cette base de financement essentielle pour maintenir la compétence, le rayonnement et la qualité d'écoute de nos services en utilisant des outils de formation et des outils technologiques modernes.

Nous avons également obtenu une généreuse subvention du Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise qui a approuvé notre demande pour deux ans, jusqu'en mars 2025. Cet apport nous aidera à poursuivre la promotion de nos services auprès des appelants anglophones ainsi que le recrutement et la formation des bénévoles anglophones. Avec ces ressources, nous serons en mesure de poursuivre notre offre de service d'écoute anglophone pour le Grand Montréal.

Aussi, nous avons obtenu une subvention de la Société canadienne de la Croix-Rouge (Programme de soutien à la santé mentale et au bien-être – en contexte de COVID-19). Cette subvention nous a aidés à rehausser nos efforts de promotion axés sur le recrutement de bénévoles-écoutants et d'améliorer nos formations avec des moyens renouvelés.

Enfin, l'exercice 2023-2024 profite du solde de la subvention reçue de Santé Canada en 2022 pour le rehaussement des services en santé mentale. Ces fonds nous ont aidés à développer les piliers essentiels à la promotion de nos services auprès du grand public avec l'objectif d'augmenter la notoriété de TAM auprès de la population du Grand Montréal et d'inciter les personnes en détresse à utiliser notre service d'écoute.

À ce projet soutenu par Santé Canada, s'ajoute un autre projet soutenu par le gouvernement fédéral appelé RPA et visant à rendre notre service accessible aux résidents de résidences pour aînés affectés par la solitude et la détresse. Celui-ci est décrit précédemment dans le rapport. Une quote-part de la subvention totale du projet a été utilisée cette année, mais une grande partie de la réalisation du projet se poursuivra en 2024-2025.

Nous sommes extrêmement reconnaissants de recevoir l'appui financier de ces divers paliers de gouvernement, accordant une attention ciblée au bien-être mental de la population.

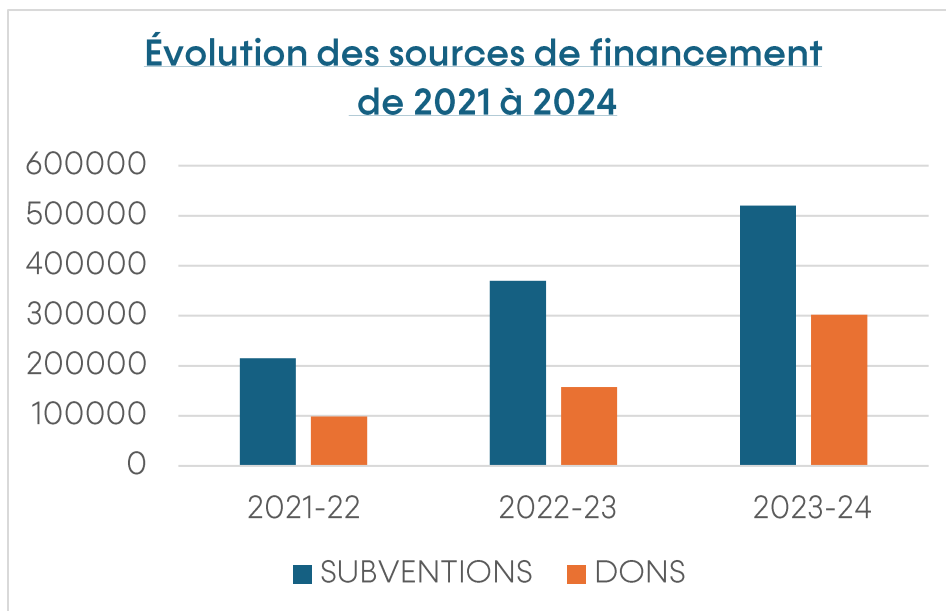
DONS

Les amis de Tel-Aide Montréal à titre individuel, diverses fondations et plusieurs entreprises ont démontré plus que jamais avec une grande fidélité et sensibilité au bien-être mental, l'importance de poursuivre nos services en maintenant leur solidarité et leur soutien indéfectibles pour nos services. Cet appui nous encourage à poursuivre nos efforts, à développer de nouveaux outils pour tirer avantage de la technologie et à offrir une formation rigoureuse à nos bénévoles, afin d'optimiser l'expérience des appelant-e-s et l'efficacité de nos services.

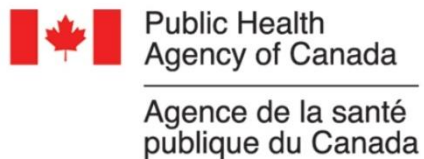
TAM-TAM DON ET PHONOTHON

Grâce à la collaboration de plusieurs partenaires dont : la Fondation Mirella et Lino Saputo, Desjardins, EY, Denis Coderre, quelques entreprises privées, quelques députés des gouvernements (Québec et Canada) et de donateurs anonymes, Tel-Aide Montréal a été en mesure de reconnaître le travail essentiel de ses bénévoles. La générosité de tous ces partenaires témoigne de l'attention attribuée par chacun au domaine de la santé mentale.

Le graphique ici-bas indique la progression de nos sources de financement dans les trois dernières années. Alors que les subventions représentaient 69 % de notre financement en 2021-2022, elles ont légèrement diminué en proportion à 63 % en 2023-2024. Toutefois, ce qui est notable, c'est la similitude de la progression des subventions et des dons sur ces trois ans : les proportions demeurent semblables, mais le volume a augmenté permettant de conserver un sain équilibre entre les deux sources de financement.



MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS



PARTENAIRES



AFFILIATIONS

TAM est membre de :



**Association des
Centres d'Écoute
Téléphonique
du Québec**



LISTE D'ORGANISMES FAISANT RÉFÉRENCE À TEL-AIDE MONTRÉAL

<http://www.pro-gam.ca>

www.optionalalternative.org

<https://www.arrondissement.com/montreal/telaide>

<https://www.queermcgill.org/Ressources/TelAide>

<https://charlevoixsocial.ca/organisation/tel-aide/>

<http://assisto.ca/ressource/tel-aide/>

<https://www.211qc.ca/en/organization/tel-aide-montreal-18759977>

<https://www.grenier.qc.ca/emplois/24623/ecoutant-benevole-volunteer-listener>

<https://www.zoominfo.com/c/tel--aide/37765979>

<https://www.luciebernierpsychologue.com/ressources>

<https://coco-net.org/tel-aide-is-in-urgent-need-of-volunteer-listeners/>

<https://racorsm.org/plus-loin/ateliers/ateliers-de-sensibilisation-lecoute-active>

<https://www.cdccentresud.org/nouvelles/tel-aide/>

<https://www.andreannelaframboise.com/t-en-ca/ressources>

<https://interligne.co/en/resources/tel-aide-2/>

<https://www.drjulia-therapy.ca/resources>

<https://www.datanyze.com/companies/tel--aide/37765979>

<https://www.ville.dorval.qc.ca/en/community/teen-section/teen-resources>

<https://www.mdjbl.org/references/>

<https://umanico.com/votre-sante-mentale-nous-tient-coeur/>

<https://www.signalhire.com/companies/tel-aide>

<https://laparentraide.ca/liens-utiles/>

<https://riocm.org/annonce/lecoute-empathique-ca-se-pratique/>

<https://lmrcenter.org/lmrc-get-help/>

<https://cps-le-faubourg.org/lignes-decoute/>
<http://remiseenplace.org/>
<http://psyoutremont.com/ressources/>
<https://pharedelongueuil.com/besoin-aide/>
<https://verdun.centrecsmb.com/ressources-communautaires/>
<https://www.ctaq.com/ressources-soutien-psychologique/>
<https://toxico-stop.com/en/resources.html>
<http://www.cipedesmaskoutains.org/ressources/urgence/>
<https://dis-moi.org/la-solution-dis-moi/>
<https://www.psychologielimoilou.ca/ressources/>
<https://www.ville.mont-royal.qc.ca/en/news/divers/coronavirus-covid-19-ressources-seniors>
<https://www.toutmontreal.com/6802-tel-aide-montreal>
<https://www.jicilordgauthierpsy.com/ressources-daide>
<https://www.cdcrdp.org/quelques-references-en-lien-avec-la-pandemie-covid19/>
<https://www.carolinenadeaupsychotherapeute.com/ressources>
<https://www.antenatalwellbeingmtl.com/fr-sant-mentale>
<http://www.hypnosedaniellabarre.com/liens/>
<https://www.college-st-paul.qc.ca/liens/>
<https://preventionarcenciel.org/toxicomanie/>
<https://restauration.org/clienteleagressive>
<http://www.psychologuesanxielaval.com/old/ressources/index.html>
<http://www.apresum.umontreal.ca/Occuper%20sa%20retraite.html>
<https://www.aumoneriecommtl.org/liens-utiles>
<https://vymaps.com/CA/Tel-aide-943780582396115/>
<http://www.psy-mariefrancolet.com/links.html>
<https://mapscommittee.weebly.com/gaining-clinical-experience.html>
<https://cpscatlas.org/en/contact-us/>
<https://www.oliverlyttelton.ca/local-resources.php>

<https://support.reseaucontact.com/hc/fr-ca/articles/214702803-Ressources-Aide-support-et-r%C3%A9f%C3%A9rences-au-Qu%C3%A9bec>

<https://www.facebook.com/ACETDQ/videos/3197678983835166/>

<https://www.mun-ndm.ca/nouvelles/des-capsules-en-soutien-psychologique>

<https://4korners.org/resources-helplines/>

<https://www.411reverselookup.ca/514-935-1101/>

<https://lebelage.ca/entre-nous/psycho/jose-lancer-un-s-o-s/>

<https://centropsychologieclinique.ca/liens-utiles/>

<https://blanchelandry.com/autres-ressources>

<https://gaihst.qc.ca/en/links>

<https://www.adieudepression.com/ressources.html>

REMERCIEMENTS

Merci à tous nos bénévoles qui ont été à l'écoute des appelants cette année et présents au fil des ans contribuant ainsi à la dynamique et à la consolidation de l'apport de notre organisme au bien-être mental!

20 ANS +

Claire ; 1925F
James ; 1821E

15 ANS +

Andreas (Andy) ; 1853E
Anissa ; 2146F

3 ANS +

Gilles ; 2543F
Guy ; 2551F
Mélanie ; 2573F
Mihary ; 2556F

10 ANS +

Chantal ; 2172F
Claudine ; 2362F
Elizabeth ; 1972E
Eric ; 1944E
France ; 2233F
Louise ; 2280F
Marie ; 2326F
Monic ; 2356F
Roland ; 2245F/2012E
Sylvie ; 2359F/2036E

5 ANS +

Alvin ; 2180E
Chantal ; 2418F
Danielle ; 2460F
France ; 2470F
Liz ; 2148E
Luc ; 2487F
Micheline ; 2506F
Michelle ; 2129E
Monique ; 2434F
Nicole ; 2521F

2 ANS +

Alain ; 2578F	Johanne ; 2585F
Andie ; 2244E	Julia ; 2243E
Benoit ; 2614F	Julie ; 2586F
Bernard ; 2579F	Karl ; 2617F
Catalina ; 2265E	Lilia ; 2618F
Chris ; 2266E	Michael ; 2272E
Claire ; 1817F	Mila ; 2255E
Claudette ; 2592F/2264E	Miriam ; 2250E
Elizabeth ; 2606F	Murielle ; 2598F
Emile ; 1180F	Parfitt ; 2271E
Geneviève ; 2615F	Pierre ; 2620F
Hélène ; 2616	Ricardo ; 2256E
	Roman ; 2269E
	Stefany ; 2247E
	Umara ; 2260E

1 AN +

Alexis ; 2302E	Hélène ; 2638F	Myriam ; 2275E
Anne-Claire ; 2627F	Hridi ; 2300E	Nancy ; 2304E
Boriana ; 2282E	Jessie ; 2296E	Olga ; 2288E
Camille ; 2285E	Joan ; 2293E	Paige ; 2287E
Dally ; 2307E	Judith ; 2303E	Richard ; 2283E
Dan Yi ; 2640F	Karina ; 2630F	Richard ; 2639F
David ; 2299E	Lawrence ; 2276E	Robin ; 2277E
Debbie ; 2292E	Louisa ; 2291E	Rolland ; 2622F
Elijah ; 2280E	Marianna ; 2305E	Sandra ; 2633F
Elisabeth ; 2290E	Maude ; 2641F	Seham ; 2286E
Elisabeth ; 2637F	Mégane ; 2634F	Stefanos ; 2301E
François ; 2626F	Mehrzad ; 2294E	Theodore ; 2297E
Gabrielle ; 2635F	Melanie ; 2306E	Véronique ; 2629F
	Melly ; 2628F	Wanning ; 2298E
	Micheline ; 2636F	Yvan ; 2632F
	Milan ; 2295E	Zabrina ; 2278E

De nouveaux bénévoles ont été formés en écoute active et se sont joints à Tel-Aide Montréal dans la dernière année. Merci à tous les nouveaux et nouvelles bénévoles!

<1 AN

Alexis ; 2679F	Flavie ; 2651F	Michèle ; 2643F
Ali ; 2334E	France ; 2666F	Mikhael ; 2313E
Anke ; 2664F	Harleen ; 2327E	Nadine ; 2308E
Ariunaa ; 2316E	Heather ; 2310E	Naomi ; 2335E
Camille ; 2646F	Hugo ; 2652F	Noémie ; 2673F
Carole ; 2674F	Jacob ; 2669F	Oceane ; 2649F
Cassia ; 2311E	Joannie ; 2672F	Peter ; 2319E
Cecilia ; 2324E	Josee ; 2657F	Peter ; 2330E
Chantal ; 2677F	Josee ; 2668F	Richard ; 2678F
Christian ; 2328E	Joseph ; 2663F	Serge ; 2654F
Christian ; 2675F	Joy ; 2312E	Simon ; 2667F
Clara-Rose ; 2644F	Juliette ; 2670F	Sophie ; 2660F
Daniel ; 2680F	Karen ; 2658F	Soren ; 2321E
Dawn-Marie ; 2315E	Kenya ; 2676F	Susanne ; 2645F
Einat ; 2665F	Kristina ; 2317E	Thea ; 2309E
Emily ; 2314E	Laura ; 2326E	Vanessa ; 2322E
Estelle ; 2661F	Laurence ; 2653F	Viviane ; 2655F
Eva ; 2333E	Loryane ; 2647F	William ; 2323E
Evy ; 2320E	Louis-Marie ; 2648F	Zeinab ; 2329E
	Luofei ; 2325E	
	Marie-Andrée ; 2671F	
	Mariève ; 2656F	
	Marin ; 2318E	
	Mary ; 2331E	
	Mary ; 2332E	
	Maya ; 2659F	

EN FORMATION

Floriane
Marlin
Sarah
Sara-kim
Vincent
Yéli

PHOTOTHÈQUE

GRADUATIONS DE BÉNÉVOLES EN ÉCOUTE ACTIVE

Graduation du 8 avril 2023



Graduation du 17 juin 2023



Graduation du 21 septembre 2023



Graduation du 8 février 2024



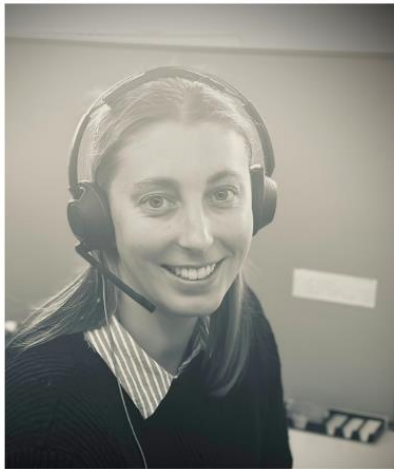
GRAND RASSEMBLEMENT SUR LES VALEURS DE TAM – 14 MAI 2023



BRUNCH TAM-TAM DON – 5 NOVEMBRE 2023



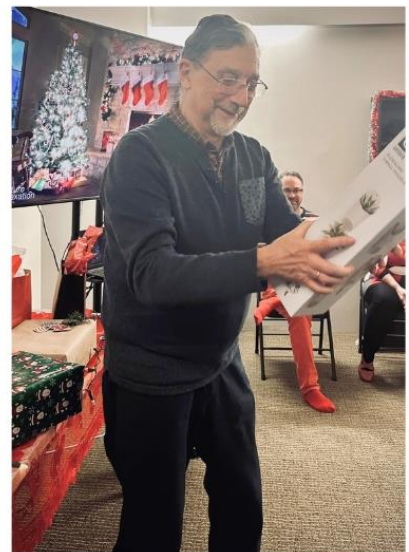
PHONOTHON – 26 NOVEMBRE 2023



SOIRÉE DE CLÔTURE DU TAM-TAM DON – 30 NOVEMBRE 2023



COCKTAIL DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE 2023



Tel-Aide
MONTRÉAL

