



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2019-2020



© Éric Carrière

## COORDONNÉES

**Tel-Aide**  
C.P. 205, succursale H  
Montréal (Québec)  
H3G 2K7

**Administration** : 514 935-1105  
**Courriel** : [info@telaide.org](mailto:info@telaide.org)  
**Site Web** : [www.telaide.org](http://www.telaide.org)

**Service d'écoute** : 514 935-1101

---

Tel-Aide est un organisme de bienfaisance qui reçoit un appui en mission globale du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux dans le cadre de son programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

Tel-Aide est également soutenu par des dons individuels, de fondations et d'entreprises.

---

**N° d'organisme de bienfaisance à l'Agence du Revenu du Canada** : 105164800 RR0001  
Ce rapport d'activités couvre la période budgétaire allant du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

---

**Texte** : Melissa Johnson, Elizabeth Tran, Anne Lagacé Dowson et les administrateurs membres du Conseil d'administration.  
**Graphisme** : Luciana Lassance **Photos** : Elizabeth Tran et Sara Teinturier

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>Mot de la présidente</b> .....	<b>4</b>
<b>Mot de la directrice générale</b> .....	<b>5</b>
<b>Survol 2019-2020</b> .....	<b>6</b>
<b>Services à la population</b> .....	<b>8</b>
<b>Une équipe engagée</b> .....	<b>10</b>
<b>Communications</b> .....	<b>18</b>

---

# MOT DE LA PRÉSIDENTE



*France Wagner*  
France Wagner  
Présidente

L'année en cours a été exceptionnellement remplie de bouleversements et de défis et c'est dans les moments d'adversité que nous reconnaissons la force d'une équipe, qu'est la famille de Tel-Aide. Vous m'avez épatée! Le mot Merci ne semble pas assez fort pour vous exprimer chers bénévoles ma profonde gratitude.

Il ne fait aucun doute que la pandémie a définitivement transformé Tel-Aide. Cette crise majeure a mise en lumière l'importance du rôle de Tel-Aide dans notre communauté et a été reconnu comme service essentiel par le gouvernement. Tel-Aide a pris tout son sens.

Au cours de l'année précédente, Tel-Aide a solidifié ses assises au niveau Ressources humaines et administratifs. Le comité d'écoute mis sur place assurera une communication fluide et transparente avec les divers comités déjà existants. Le Conseil d'administration a pris la décision d'instaurer l'écoute à distance dans le but de combler les quarts d'écoute de nuit et de réduire les déplacements pour les bénévoles à mobilité réduite.

Cette décision s'est avérée judicieuse et vitale pour la survie de Tel-Aide pendant la pandémie. Pendant que tout le Québec était en pause, Tel-Aide réussissait à maintenir son service offert aux appelants et même à l'élargir en offrant plus d'heures d'écoute à ces gens en détresse qui avaient un grand besoin d'être écoutés. Ce virage à vitesse grand V s'est fait grâce aux efforts des bénévoles et employées qui se sont appropriés cette nouvelle technologie et ont pu ainsi former un nombre impressionnant d'écotants. Vous avez su vous adapter et c'est tout en votre honneur!

Notre nouvelle directrice générale, Madame Anne Lagacé Dowson a poursuivi les activités de Tel-Aide en présentiel et a pris les mesures nécessaires pour protéger la santé et le bien-être des bénévoles et employées, en période de pandémie et ce, en cohérence avec les orientations gouvernementales.

A l'aube de notre 50ième anniversaire, Tel-Aide regarde l'avenir avec enthousiasme. Nous saurons poursuivre notre évolution, nous ré-inventer et prendre les moyens nécessaires afin que nos services répondent au besoin des citoyens en gardant la qualité d'écoute qui fait notre notoriété, et ce, pour les cinquante prochaines années.

Je tiens à remercier mes collègues du Conseil d'administration pour leur appui et le travail immense accompli pendant l'année.

Enfin, je veux remercier tous les bénévoles pour leur engagement indéfectible, sans vous, Tel-Aide ne pourrait poursuivre sa mission et ce, en mon nom personnel et au nom des appelants.

# MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

**J**e connaissais de réputation de Tel Aide, mais de mieux connaître les gens qui aident les autres en faisant ce qui semble si simple, et pourtant ne l'est pas du tout, simplement écouter, est une révélation.

Je remercie le Conseil d'administration et les bénévoles qui m'ont donné la chance de travailler parmi vous.

Depuis bientôt 50 ans, Tel-Aide répond à un besoin criant et grandissant de la population par un service «d'écoute active», téléphonique, généraliste, empathique, gratuit, confidentiel et anonyme ouvert à tous en français et en anglais.

Tel-Aide joue un rôle important de prévention en santé mentale. La plupart des appelants trouve chez Tel-Aide le seul contact humain valorisant de la journée. De graves crises sont souvent désamorçées. Certains amélioreront leur sort. Tel-Aide fait une différence réelle dans leur vie.

La philosophie de Carl Rogers définit l'écoute active pratiquée par les écoutants de Tel Aide. Rogers était un pionnier de ce qu'on appelle « person centred therapy », la thérapie centrée sur l'humain, dans les années '40. Il a créé les fondations du counseling par les pairs et pratiquants, qui ne relevaient pas du système médical. Son approche reconnaissait la tendance chez l'humain de vouloir s'actualiser, un point de vu positif de la psychologie, qui reconnaît le désir de croître, mieux se comprendre et se connaître.

Longue vie à Tel Aide, et merci aux bénévoles qui se donnent aux autres en écoutant de façon si généreuse.



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Anne Lagacé Dowson'. The signature is fluid and cursive.

Anne Lagacé Dowson  
Directrice Générale

# SURVOL 2019-2020

## Ligne directrice

L'appelant est au coeur de toutes nos actions.

## Défi

Couvrir la grille horaire.

## Objectifs principaux

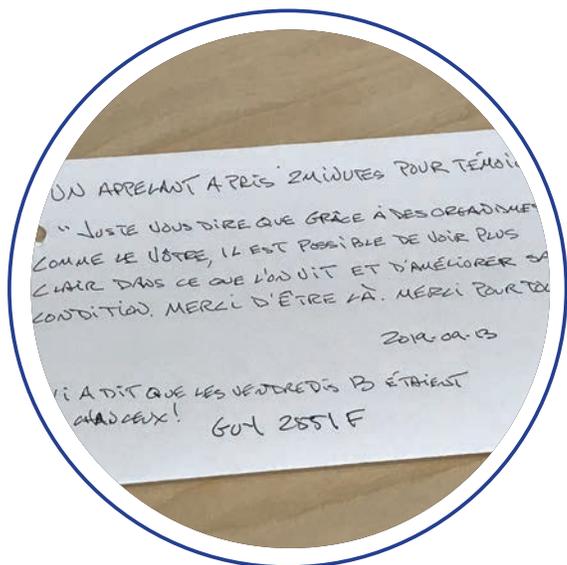
- Combler les quarts d'écoute à 100 % en français et en anglais, incluant la nuit
- Augmenter le financement public et privé pour répondre à la hausse des besoins
- Améliorer le taux de rétention des bénévoles.

## Aperçu des actions réalisées

- Programme de stage à l'écoute bien établi
- Révision des besoins et politiques des ressources humaines
- Recrutement d'une nouvelle Directrice générale
- Recrutement d'un nouveau Trésorier
- Amélioration des équipements informatiques administratif et mis-à-jour des programmes et logiciels
- 58 000\$ reçu au 30 décembre 2019 suite au phonothon
- Révision des conditions de travail du personnel
- Organisation des activités
- Préparation et diffusion d'un organigramme

## Projets en cours

- Renforcer et varier les sources de financement
- Élaborer et mettre en place un plan de communication
- Élaborer et mettre en place un plan stratégique innovateur
- Projet d'écoute à distance en mode rodage
- Insonorisation et amélioration de la salle d'écoute
- Obtention d'un porte-parole pour aider à promouvoir les services de Tel-Aide
- Établir un plan de rétention pour une meilleure intégration des bénévoles et favoriser un sentiment d'appartenance



# Résultats

## Services

- À l'écoute de plus de 17 150 appels
- 7 520 heures de bénévolat à l'écoute et 5 091 heures d'autres types de bénévolat
- Promotion de l'écoute active lors de 5 événements
- Recrutement et formation de 59 écoutants, 4 formateurs et de 11 accompagnateurs anglophones et francophones

## Financement et partenariat

- Très bons résultats de la collecte de fonds annuelle
- 18e année de partenariat avec belairdirect
- Aide financière d'Emploi Québec
- Subvention du PSOC pour la mission globale

## Formation interne et externe

- Membre du Laboratoire U d'innovations sociales de l'Université Concordia pour une 3e année
- Ateliers sur la santé mentale offerts à nos bénévoles
- Deux ateliers de formation en écoute active donné à l'externe

## Communications

- Entrevue à la radio CJAD
- Entrevue avec CBC news
- Entrevue et lettre publiées dans la Gazette de Montréal
- Entrevue avec Red Feather
- Entrevue et annonce publiées dans le Senior Times

## Implication et engagement

- Membre de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec
- Membre du CA du RACOR en santé mentale de l'île de Montréal
- Membre de l'Association canadienne pour la santé mentale – Filiale de Montréal
- Membre du regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM)
- Membre de la Table de quartier Peter-McGill
- Membre du Centre d'action bénévole de Montréal
- Membre de la CDC Centre-Sud de Montréal
- Membre d'Accès Bénévolat
- Participation à des salons et expositions en santé mentale



# SERVICES À LA POPULATION

## Le service d'écoute 514-935-1101

Tel-Aide Montréal est fidèle à sa mission et contribue à la **santé mentale de la communauté**, notamment par un service d'écoute active téléphonique généraliste, gratuit, confidentiel, anonyme, en français et en anglais. Tel-Aide est un **service essentiel** à la collectivité et une ressource d'importance dans le milieu de la **prévention en santé mentale**. Tel-Aide vise à prévenir la détresse et briser l'isolement, en plus d'augmenter le sentiment de dignité et de solidarité communautaire.

Soutenu par une équipe dévouée (bénévoles écoutants, formateurs, accompagnateurs, administrateurs, membres, donateurs, équipe de gestion), Tel-Aide est toujours **le plus gros centre d'écoute téléphonique généraliste** de la province et le seul à offrir un service en anglais et en français toute l'année. La santé mentale de la communauté est au cœur de nos préoccupations et c'est avec des techniques éprouvées d'écoute active que nous parvenons à aider ceux et celles qui nous appellent.

### L'écoute active

Tel-Aide s'est inspiré de la psychologie humaniste de Carl Rogers selon laquelle la personne la mieux qualifiée pour trouver des solutions à ses problèmes est la personne elle-même. L'écoute active vise l'autonomie des appelants dans le respect de leurs capacités et de leur réalité. L'approche est non directive : les écoutants ne jouent pas un rôle d'intervenant ou de conseiller et, surtout, ne proposent pas de solutions. Nous assurons ainsi le développement des capacités et la dignité des personnes qui nous appellent, en toute confidentialité.

Tel-Aide est un organisme à but non lucratif autonome créé à Montréal par la communauté en 1971. Tel-Aide est pionnier dans le milieu des centres d'écoute téléphonique au Québec et veut agir en leader tant au niveau de la pratique que de la formation en écoute active.

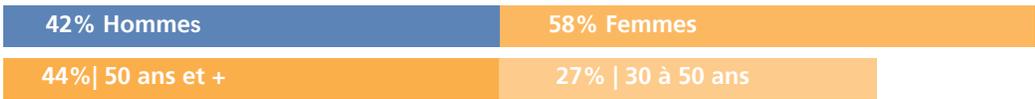
C'est en constatant à quel point la solitude était un fléau important dans la communauté que Tel-Aide a vu le jour. Il est évident que la solitude et l'isolement sont encore aujourd'hui les sujets qui sont à l'origine de la plus grande proportion des appels. Avec le vieillissement de la population, un nombre de plus en plus grand de personnes vivent isolées, abandonnées, sans amour, en état de grande vulnérabilité; par exemple, un aîné sur cinq n'a aucun proche sur qui compter.

De par sa nature même, Tel-Aide contribue activement au développement d'une ville solidaire et inclusive jouant un rôle de première ligne et aussi de dernière ligne. Un nombre grandissant de personnes très isolées nous appellent et trouvent à Tel-Aide la possibilité d'établir un contact humain et chaleureux, trop souvent le seul de leur journée.

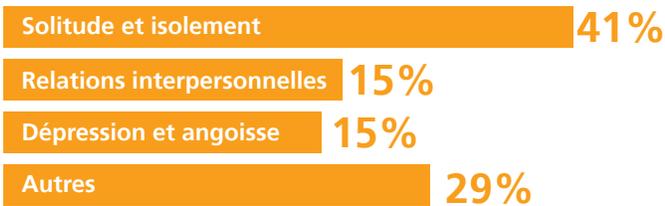
Les appelants réguliers souffrent pour la plupart de problèmes de santé mentale. Plusieurs sont en thérapie ou suivis en psychiatrie. Ils sont référés à Tel-Aide par leur thérapeute pour tenir le coup entre les rendez-vous. D'autres sont référés par le 911, 811 les CLSCs, et d'autres ressources. Le rôle de Tel-Aide est reconnu dans tous les milieux.



# 17 150 Appels reçus



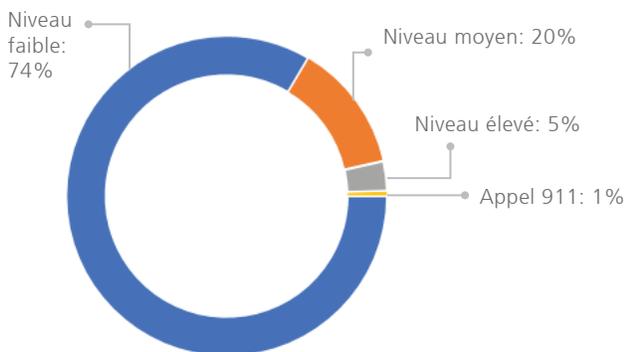
## Sujets principaux



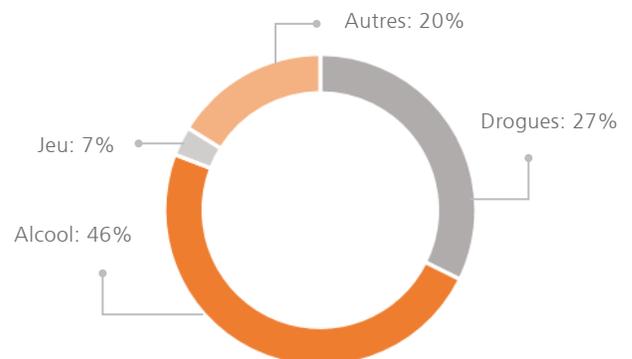
## Déuxième sujet



## Suicide



## Dépendances



# UNE ÉQUIPE ENGAGÉE

## Conseil d'administration 2019-20

Le conseil d'administration de Tel-Aide est majoritairement composé de membres bénévoles écoutants issus de la communauté\* qu'il dessert, soit le grand Montréal.

**France Wagner\***,  
Présidente | membre bénévole écoutante

**Richard Harris\***,  
Vice-président | membre bénévole écoutant

**Jean Picard**,  
Trésorier

**Marie Deslauriers\***,  
Secrétaire | membre bénévole écoutante

**Michel Carney**,  
Administrateur

**Monic Fournier\***,  
Administratrice | membre bénévole écoutante

**Nancy Fréchette**  
Administratrice

**Roland Côté\***,  
Administrateur | membre bénévole écoutant

**Laurie Gamberg\***,  
Administratrice | membre bénévole écoutante

### Les départs pendant l'année :

**Yves Boissonault-Francoeur**, trésorier (fin de mandat)

**Maurice Piché**, trésorier (a quitté pendant le mandat)

**Luc Lapierre**, Administrateur (fin de mandat)

**Kit Racette**, Administratrice (fin de mandat)

## À l'administration

### Équipe de gestion

**Anne Lagacé Dowson**  
Directrice générale

**Elizabeth Tran**  
Coordonnatrice des bénévoles

**Melissa Johnson**  
Adjointe à l'administration

**Marc-André Normandin**  
Directeur général (a quitté le 8 juillet 2019)

### Collaborateurs

**Minda 1986E, Laurent 2011E, Myriam 2195E, Etienne 2203E**  
Statistiques d'appels

**Patrick St-Amour**  
CPA, Tenue de livres

**Roland Naccache**  
CPA, auditeur, CA

**Chloé Labelle-Rocha**  
Stagiaires en travail social (Cégep Dawson)



## Formation continue et perfectionnement

La formation continue et le perfectionnement des membres de l'équipe de gestion sont d'une importance capitale. La taille très restreinte de l'équipe demande une grande polyvalence : la gestion financière, la gestion des opérations, la gouvernance, la philanthropie, les communications, la gestion des ressources humaines, la gestion de bénévoles, la gestion de projets, etc. Les formations permettent de compléter les compétences ou encore de les mettre à jour, sans oublier l'opportunité de réseautage auprès des acteurs complémentaires, ce qui est fort utile et apprécié.

Cette année, nous avons poursuivi nos efforts en formation en dehors de Tel-Aide:

- Formation à la méthode SPIRAL
- Boost your business with Facebook
- Début de mise à jour du «Guide de l'écouter» et du «Manuel de l'Écouter
- L'innovation sociale, ULab, Université Concordia
- Formation santé psychologique au travail



Hommage à deux bénévoles dévoués et convaincus, Diane Drolet, et Marcel Parenteau, tous deux pendant de nombreuses années ayant été écoutants, formateurs, et accompagnateurs, et ayant contribué à la composition d'ouvrages pour l'enseignement de l'écoute active. Leur enseignement est encore suivi.

## Vie démocratique

En 2019-2020, il y a eu 13 réunions du conseil d'administration et l'assemblée générale annuelle.

C'est à la suite d'un buffet auquel étaient invités l'ensemble des membres de Tel-Aide, le 9 juin 2019, qu'avait lieu à Montréal l'assemblée générale annuelle. Ce sont 26 membres et 2 invités qui ont répondu à l'appel.

Aujourd'hui, Tel-Aide compte un total de 120 membres.



# UNE ÉQUIPE ENGAGÉE

## Projet d'écoute à distance

Le projet d'écoute à distance était un objectif souhaité par tous les membres du C.A. Il a été rendu possible grâce aux connaissances techniques de Michel Carney, membre du C.A. qui a fait la formation de Monic Fournier, qui formera les écoutants à distance.

Le but premier était d'augmenter la présence d'écouterants durant les quarts de nuit et d'offrir aux bénévoles, à mobilité réduite ainsi qu'à ceux demeurant loin des bureaux, la possibilité de poursuivre leur bénévolat.

Le projet a, donc, débuté modestement en octobre 2019 puis la pandémie COVID19 nous a incitée à l'accélérer afin de poursuivre notre mission. Comme, « La nécessité est mère de l'invention », c'est avec beaucoup de conviction et de travail qu'un premier groupe d'écouterants a été formé pour faire l'écoute via l'ordinateur puis le groupe s'est agrandi avec l'aide du personnel pour faire l'écoute avec les cellulaires et tablettes en anglais et français.

Les appelants ont donc, pu avoir une oreille attentive des écoutants à distance par nos bénévoles confinés et par les écoutants plus jeunes qui pouvaient se rendre dans nos bureaux. L'offre de service a donc été maintenue.

Ce projet poursuit son cours et nous travaillons à l'améliorer.



© Robert Skinner, LaPresse

## Recrutement et formation des bénévoles

Notre objectif principal est de remplir les quarts d'écoute, c'est pourquoi nous avons fait des efforts considérables en recrutement, la sélection, la formation, les communications et la rétention. Tel-Aide, comme la majorité des organismes, fait face à un taux de roulement de la main-d'oeuvre bénévole.

La formation, qui compte 24 heures de théorie et 24 heures de pratique, a permis de former 59 nouveaux écoutants en 2019-2020. Dans le cadre de la formation, les bénévoles font 24 heures d'écoute dont 12 accompagnées, et 12 en solo, ce qui contribut à remplir la grille horaire. Tel-Aide vise toujours à augmenter le nombre de ses bénévoles qu'elle forme pour répondre aux besoins des appelants. Une formation additionnelle de ses bénévoles pour l'écoute à distance aidera à atteindre ce but.





## Engagement des bénévoles

Les bénévoles de Tel-Aide s'engagent à fournir 96 heures d'écoute annuellement, soit une moyenne de deux présences de quatre heures par mois. Malgré le fait que certains ne remplissent pas leur engagement, les bénévoles sont de plus en plus conscients de l'importance de le tenir pour assurer une présence pour répondre aux appelants et les écouter.

Par ailleurs, en plus d'assurer le service d'écoute, les bénévoles sont invités à participer à différentes activités de l'organisme et à se joindre à divers comités. Leur contribution est évaluée comme suit pour 2019-2020.

## Nombre d'heures en bénévolat

Du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Service d'écoute : 7 520 heures
Formation continue et perfectionnement : 70 heures
Formation initiale et accompagnement : 1 440 heures
Soutien aux kiosques : 30 heures
Conseil d'administration et comités du CA : 3 558 heures

Total de  
**12 611**  
heures  
bénévoles



# UNE ÉQUIPE ENGAGÉE

## Années d'engagement

Tel-Aide tient à remercier les bénévoles pour leur implication exceptionnelle!

### 1 ans +

2536F Mario	2549F Charlène	
2538F Sarah	2550F Dalia	
2539F Ariane	2551F Guy	2189E Ania
2541F Delphine	2552F Joelle	2190E Isabeau
2542F Frédéric	2553F Josiane	2192E Kaniza
2543F Gilles	2554 Maria	2193E Mihaela
2544F Ian	2555F Melissa	2194E Mika
2547F Natacha	2556F Mihary	2195E Myriam
	2557F Valérie	2197E Sarah
	2172E Rebecca	2198E Serena
	2174E Lauren	
	2175E David	
	2180E Alvin	

### 2 ans +

2146F Anissa	2521F Nicole
2487F Luc	2523F Qing
2493F Estefania	2132E Amanda
2498F Marie-Ève	2133E Alexandra
2506F Micheline	2148E Liz
2510F Janic	2149E Mathieu
2512F Charlotte	2153E Jana
2519F Jonathan	2155E Jonathan
2520F Kaylee	2159E Myriam

### 5 ans +

1972E Elizabeth	2244F Liliane
2011E Laurent	2245F Roland
2022E Louise	2280F Louise
2029E Marilyn	2281F Mihaela
2036E Sylvie	2288F Denyse
2037E Colette	2326F Marie
2233F France	2356F Monic
2214F Madeleine	2362F Claudine

### 3 ans +

2405F Rhizlane	2486F Gabrielle
2409F Jean-Marie	2067E Eileen
2417F Virginie	2079E Rona
2418F Chantal	2083E Caroline
2428F Luc	2085E Stephania
2460F Danielle	2104E Deneille
2470F France	2105E Jena
2474F Maybel	2129E Michelle
2481F Lucille	2130 Purnima

### 10 ans +

1821E James	2080F Marcel
1964F Yvon	2172F Chantal
1988F Céline	2185F Éric

### 20 ans +

1718F Daniel  
1729F Alain  
1925F Claire  
2208F Jean-Yves  
1766E Dik

### 30 ans +

0293F Rolande  
1030F Jean-Pierre  
0628E Tony

# Implication dans les comités

## Comité de recrutement

Ce premier contact avec l'organisation est une opportunité de créer un lien fort et durable avec les futurs écoutants. Le bénévolat à Tel-Aide requiert des qualités spécifiques et l'entrevue permet de valider l'intérêt, les motivations et les aptitudes des personnes à pratiquer l'écoute active. La majorité des entrevues sont effectuées avec des écoutants, ce qui apporte un point de vue privilégié sur l'expérience et les bénéfices du bénévolat à Tel-Aide. Les objectifs sont de repérer les meilleurs candidats potentiels et de favoriser la rétention de ces derniers au sein de l'organisme. L'intérêt pour le bénévolat à Tel-Aide est encore bien présent dans la communauté. Des campagnes de promotions ciblées nous a amené 166 candidatures. De façon générale les conflits d'horaire expliquent que plusieurs candidats potentiels n'ont pas la formation. Somme toute, 77 entrevues ont été faites cette année avec les candidats disponibles.

**Membres:** Roland 2245F (responsable du comité), Anissa 2146F, David 2075E, Dik 1766E, Eileen 2067E, Marie 2326F, Minda 1986E, Myriam 2595E, Sylvie 2036E, Stephania 2085E

## Comités de formation

La formation initiale obligatoire en écoute active est donnée par des écoutants bénévoles expérimentés. Elle fournit les bases et les outils nécessaires à une écoute de qualité. La formation est obligatoire pour toute personne désirant se joindre à l'équipe de Tel-Aide. Grâce au maintien des efforts des formateurs bénévoles, un total de 59 nouveaux écoutants ont rejoint les rangs des bénévoles de Tel-Aide.

**Membres :** Claudine 2362F (responsable du comité en français), Anissa 2146F, Claudia 2429F, France 2233F, Louise 2280F, Marie 2326F, Maybel 2474F, Marie-Ève 2498F, Dik 1766E (responsable du comité en anglais), Amanda 2132E, David 2075E, Eileen 2067E, Karen 2117E, Kit 1928E, Rona 2079E

## Comités d'accompagnement

L'accompagnement est une action de soutien, d'échanges et d'apprentissage dans laquelle un écoutant d'expérience partage ses connaissances et son expertise afin de favoriser le développement et le maintien des principes de l'écoute active. Cette forme de mentorat permet d'assurer aux appelants un service de qualité. Ce sont d'ailleurs plus de 76 écoutants, nouveaux et expérimentés, qui ont été accompagnés en 2019-2020. Le recrutement de 11 nouveaux accompagnateurs anglophones et francophones est le résultat des efforts mis en place cette année.

**Membres :** Chantal 2172F (responsable du comité en français, secondée par Marie 2326F), Anissa 2146F, Claudia 2429F, Claudine 2362F, Éric 2185F, France 2233F, Jonathan 2519F, Louise 2280F, Luciana 2440F, Madeleine 2241F, Marie-Ève 2498F, Maybel 2474F, Monic 2356F, Virginie 2417F

Eileen 2067E (responsable du comité en anglais), Alexandra 2133E, Alvin 2180E, Amanda 2132E, Ania 2189E, Caroline 2083E, David 2175E, Deneille 2104E, Dik 1766E, Elizabeth 1972E, Faraz 2190E, Jena 2105E, Karen 2117E, Kit 1928E, Michelle 2129E, Minda 1986E, Myriam 2195E, Purnima 2030E, Rebecca 2160E, Rona 2079E

## Club de lecture

Le club de lecture réunit des bénévoles qui désirent partager leurs impressions et leurs réflexions sur un même ouvrage qu'ils ont lu. Les rencontres sont mensuelles, à l'exception du temps des fêtes et parfois une pause l'été. Le bénévolat et la lecture sont des activités solitaires. Le Club permet d'échanger sur un ouvrage, le style, l'histoire, les personnages, l'effet et les émotions d'une lecture.

## Formation continue des bénévoles

La formation continue permet aux écoutants de poursuivre leur apprentissage de l'écoute active et d'approfondir divers aspects de la santé mentale à l'aide de conférences, d'ateliers et de soirées de partage.

### Formations offertes cette année

**The caller: A well of resources**  
Rachel Green, PhD

**Formation sur les appels à caractère sexuel**  
Benjamin Drainville

**Tourner en rond : Le jeu des appelants réguliers et des écoutants réguliers**  
Chantal Perrault, Nicole Genest



## Les nombreux alliés

### Gouvernementaux

Au nom de tous ceux et celles qui ont besoin d'une oreille attentive pour se confier, les bénévoles, les employés et le conseil d'administration de Tel-Aide tiennent à remercier le **Ministère de la Santé et des Services sociaux**, principal partenaire financier de Tel-Aide. Il est également important de souligner l'apport d'**Emploi-Québec** et de la **Ville de Montréal**.

Santé  
et Services sociaux  
Québec

Emploi  
Québec

Montréal

### Corporatifs

Un merci tout particulier à **belairdirect**, partenaire de l'organisme depuis 18 ans déjà! Le soutien de l'entreprise inclut aussi la tenue de l'activité de collecte de fonds annuelle, le Phonothon, dans leurs locaux.

belairdirect.

Bell  
Cause pour  
la cause

DESLAURIERS & Co.  
Avocats s.a. | Attorneys s.a.

MONTRÉAL  
acoustique  
Solutions acoustiques

### Philanthropes

Devant le grand succès de notre activité de collecte de fonds annuelle, le Phonothon démontre toute la légitimité de Tel-Aide auprès de la communauté. Encore une fois, c'est au nom de appelants que les bénévoles, les membres du conseil d'administration et l'équipe de gestion tiennent à remercier tous les donateurs ayant répondu à l'appel.

## Un support tellement apprécié!

Sous forme de legs testamentaires, de généreux bienfaiteurs qui tiennent à garder l'anonymat ont offert un soutien précieux et inattendu à Tel-Aide cette année. Merci de tout notre coeur; nous sommes profondément touchés par toute cette générosité. Le don testamentaire, d'un impact majeur sur la pérennité d'organismes comme Tel-Aide, reste encore méconnu.

Une fois le bien-être de votre famille et de vos proches assurés, pensez à léguer une portion à la mission de Tel-Aide en l'inscrivant à votre testament.

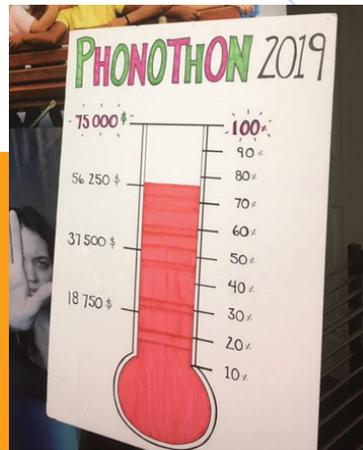
## Le Phonothon 2019

Dans une atmosphère de fête et dynamisme Tel-Aide organise un blitz téléphonique à tous les ans pour lever des fonds à même la communauté. Le dimanche, 1 décembre, dans les bureaux de Belair à Anjou, une 30aine de bénévoles fidèles ont pris le temps d'appeler les amis de Tel-Aide pour leur demander d'appuyer notre travail avec un don, aussi gros ou petit qu'il soit. Les bénévoles ont appelé de 10 h à 15 h. Tel-Aide avait dès le mois de décembre reçu 58 000\$. Ce montant a augmenté suite au suivi par les bénévoles. Un succès retentissant.

Un merci  
tout particulier aux  
nombreux bénévoles qui  
ont participé de près ou de  
loin au Phonothon.  
Nous avons hâte de vous  
revoir en 2020 et n'oubliez  
pas d'amener famille  
et amis!



© Elizabeth Tran et Sara Teinturier



# COMMUNICATIONS

Grâce à la création de la Journée de l'écoute par les membres de l'ACETDQ (l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec), qui a lieu le 24 octobre partout au Québec, notre visibilité continue d'augmenter.

Tel-Aide a concentré ses actions de communication principalement vers les médias sociaux, les partenaires, les kiosques et les salons. L'équipe a aussi répondu à toutes les demandes de distribution de dépliants. Le référencement par d'autres organismes est une façon très efficace de rejoindre directement les personnes susceptibles de nécessiter les services de Tel-Aide; l'équipe n'hésite donc pas à créer des liens avec des professionnels et des organismes chaque fois que l'occasion se présente.

Finalement, une opportunité de visibilité a été saisie, soit de donner des entrevues à la radio et à la Gazette.

Les retombées de l'ensemble des actions de communication sont constatées alors que plusieurs écoutants indiquent recevoir plus d'appels de gens qui utilisent le service pour la première fois.

## Sur les médias sociaux



Page public, et page pour les bénévoles, plus de 1,000 personnes nous suivent sur Facebook, une augmentation de 20%.

## À la radio

- CJAD
- CBC

## En personne

- Divers foires d'information

## Par d'autres organismes

Membre de l'Association des centres d'écoute téléphonique de Québec, Membre de l'Association canadienne pour la santé mentale - filiale de Montréal, Info-Sociale 811, 211, Centre de références du Grand Montréal, Tel-Jeunes, Acouphènes Québec, Phobies-Zéro, Parkinson Québec, AMI Québec, Info Aînés Laval, REISA, Aînés avisés, Suicide Action Montréal, RACOR en santé mentale, Membre du Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM), Membre de la Table de quartier Peter-McGill, etc.,

## Accroître notre visibilité

La poursuite d'un plan de communication au sein de Tel Aide a débuté grâce à un consultant en communication et se poursuit par les activités des membres du CA. L'an prochain, en janvier 2021 nous fêterons le 50<sup>ième</sup> anniversaire de Tel Aide Montréal, le plus vieux et le plus gros centre d'appels au Québec. **Joyeux anniversaire Tel Aide!**







**Joyeux anniversaire!**

C.P. 205, succursale H  
Montréal (Québec)  
H3G 2K7

**Administration** : 514 935-1105  
**Courriel** : [info@telaide.org](mailto:info@telaide.org)  
**Site Web** : [www.telaide.org](http://www.telaide.org)

**Service d'écoute** : 514 935-1101