



Rapport d'activités 2021-2022

Plus de 50 ans, toujours à l'écoute!

Tel-Aide Montréal

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

Service d'écoute : 514 935-1101

Administration : 514 935-1105

Courriel : info@telaide.org

Site Web : www.telaide.org

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

Ce rapport d'activités couvre la période budgétaire allant du
1er avril 2021 au 31 mars 2022

Textes

Responsables des comités, membres du conseil d'administration, Melissa Johnson, Josée Pelletier, Brigitte Chrétien

Graphisme

Hasna Wakrim

Photos:

Archives Tel-Aide Montréal

Table des matières

Mot de la présidente du conseil d'administration	04
Mot de la direction générale	06
Conseil d'administration	08
Équipe et collaborateurs.trices	10
Revue de l'année 2021-2022	12
Partenaires financiers	19
Vie associative.	22
Tel-Aide Montréal dans les médias.....	34
Formations aux bénévoles, aux employé.e.s et aux membres du Conseil d'Administration.	36
Services à la population.....	39
Partenaires	43
Remerciements	46
Photothèque	48

Mot de la présidente du conseil d'administration



France Wagner

L'année 2021 a été ponctuée de résilience, d'adaptation et de virtuel. Tel-Aide Montréal a su maintenir le cap et même aller au-delà en répondant cette année à un plus grand nombre d'appelants dans le besoin et ce grâce à vous chers bénévoles. Un grand merci!

La reconnaissance de Tel-Aide Montréal comme service essentiel par le gouvernement provincial a mis en lumière l'importance de nos services. Nous avons eu également une plus grande visibilité dans les médias, radio et télé et ce, autant du côté francophone qu'anglophone permettant ainsi à plus de gens en détresse d'avoir une oreille attentive dans les moments difficiles ou simplement dans leur quotidien.

En lien avec les médias, Julie Bélanger, animatrice et femme de cœur a accepté au courant de l'année 2021 de reprendre le flambeau de madame Janette Bertrand, porte-parole depuis plus de 40 ans. Nous voulions l'officialiser au moment de la célébration du 50^{ième} anniversaire. Quelle fierté pour Tel-Aide Montréal!

Même si les mesures sanitaires de la pandémie nous ont obligé à reporter ce 50^{ième} anniversaire, nous avons déployé tous les efforts en 2021 pour nous assurer que celui-ci serait un moment historique pour Tel-Aide Montréal.

Durant l'année écoulée, un comité d'aménagement a vu le jour ayant comme objectif de trouver un espace bureau à l'image du renouveau que nous voulons donner à Tel-Aide Montréal après ses 50 ans d'existence. Dans cette foulée de poursuivre la mission de Tel-Aide Montréal, un nouveau comité « English Awareness » a été formé dans le but d'être plus présent dans la communauté anglophone.

Notre levée de fonds annuelle, le Phonothon à distance a été encore une fois un succès! Résultats impressionnants, grâce à nos généreux donateurs, à la participation de nos bénévoles et de l'équipe administrative qui a coordonné d'une main de maître cette activité!

Afin d'assurer sa pérennité, Tel-Aide Montréal se devait de débiter une réflexion stratégique, l'objectif étant de pouvoir se doter d'un plan tactique sur trois ans. Les axes utilisés ont été, axe de consolidation, de transformation et de développement. Le plan qui en découlera 2022-2025 nous permettra de confirmer le positionnement de Tel-Aide Montréal comme étant la référence en relation d'aide par l'écoute active.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de leur support et du travail accompli pendant cette année.

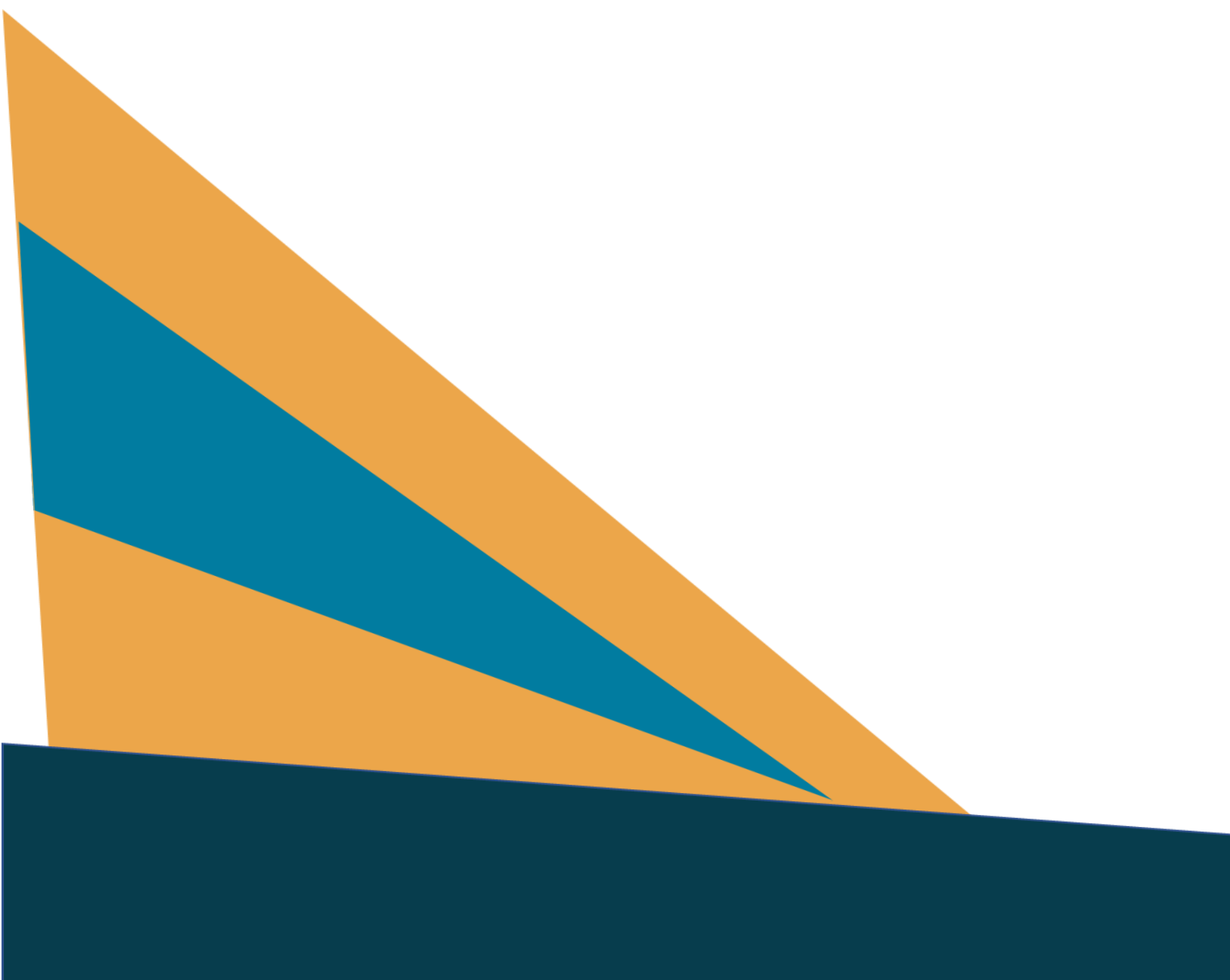
De plus je tiens à souligner le travail soutenu de l'équipe administrative permettant ainsi aux bénévoles de rester motivés durant cette année de changements technologiques.

Tel-Aide Montréal c'est vous, bénévoles! Autant à titre d'écouter-es, formateurs-trices, accompagnateurs-trices, soutien technique, membres du Conseil d'administration, ce qui nous rend si fiers d'en faire partie et unique comme organisme d'écoute !

Merci d'être là pour nos appelants !

France Wagner - Présidente

Mot de la direction générale



Il nous fait plaisir de présenter le rapport annuel d'activités de Tel-Aide Montréal pour 2021-2022. Pouvant compter sur des bases solides, quant à l'engagement des bénévoles et la qualité des services, nous avons continué à offrir à la population de Montréal une écoute précieuse et essentielle. Malgré les difficultés associées à la pandémie, l'équipe a su faire preuve d'adaptabilité et d'une grande résilience. Ainsi, plusieurs sessions de formation en écoute active ont été programmées et tenues pour venir soutenir le recrutement de nouveaux bénévoles comme illustré :

Autre activité ayant mobilisé la participation de nos bénévoles, lors d'événements de levées de fonds ainsi que dans nos activités de promotion plusieurs milliers de personnes, autres que nos membres, sont contactées. Ainsi, plus de 2000 personnes sont sollicitées pour des dons personnels dans le cadre du Phonothon annuel.

Motivés par notre mission de contribuer au bien-être mental par l'écoute active, nous avons aussi été en mesure de procéder à d'importants changements. D'abord les outils informatiques permettant d'optimiser les méthodes de travail de l'équipe ont dû être mis à jour. Ensuite deux logiciels qui permettent aux bénévoles écoutants de prendre des appels ont été implantés. Ainsi la plateforme Better Impact est maintenant utilisée pour la gestion des horaires d'écoute et l'application Webex est maintenant le moyen utilisé pour nos communications en téléphonie IP. Nous aimerions féliciter les membres de l'équipe pour leur bon travail, ayant formé et assisté nos nombreux collaborateurs dans l'implantation ou l'utilisation de ces deux nouveautés.

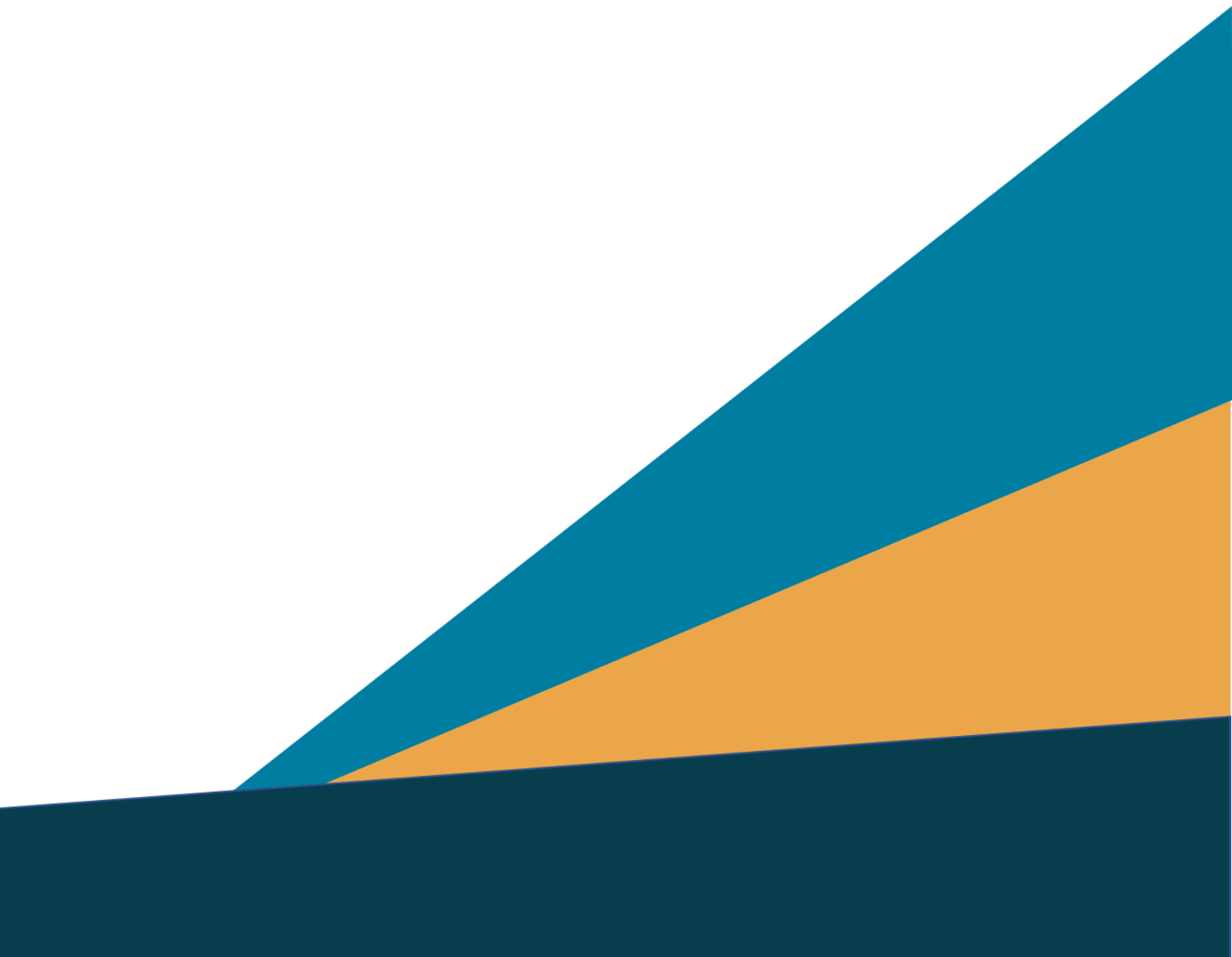
Enfin nous avons débuté une planification stratégique qui s'avérait nécessaire afin de bien définir les priorités pour les prochaines années. Cette réflexion nous permettra de consolider nos acquis et d'innover dans le développement de nos services complémentaires.

Nous voudrions également souligner tout le travail qui a été accompli par le personnel et les bénévoles ce qui contribue activement à l'accomplissement de notre mission dans un esprit de collaboration et d'engagement.

Bonne lecture et longue vie à Tel-Aide Montréal.

La direction générale

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

Francine Courtois

Administratrice - membre bénévole

Marie Deslauriers

Administratrice - membre bénévole écoutante

Monic Fournier

Administratrice - membre bénévole écoutante

Laurie Gamberg

Administratrice - membre bénévole écoutante

Ania Szpakowski

Administratrice - membre bénévole écoutante

Équipe et collaborateurs.trices



Équipe de gestion

Francine Courtois	Directrice générale par intérim
Nicolas Dugal	Directeur général (sortant)
Melissa Johnson	Coordonnatrice des bénévoles
Brigitte Chrétien	Adjointe administrative
Hasna Wakrim	Technicienne en saisie de données
Josée Pelletier	Formatrice

Soutien technique

Francine Ruel-Hérault	Bénévole-conseillère en informatique
Mounir Tadlaoui	Bénévole-Support informatique

Stagiaires

Holly Perry	Collège Dawson - Programme en travail social
Jasmine D'Elia	Collège Dawson - Programme en travail social
Daniela Diaz	Collège Dawson - Programme en travail social

Revue de l'année 2021-2022



Nous passons de Tel-Aide à Tel-Aide Montréal

Le 13 octobre 2021, Tel-Aide Montréal devenait notre nouveau nom. Toujours la même cause, les mêmes engagements, les mêmes valeurs et les mêmes façons de faire.

Pourquoi ce changement, alors? Lorsque Tel-Aide fut fondé il y a 50 ans, c'était le premier et le seul Tel Aide, au Québec. Aujourd'hui, nous pouvons être fiers d'avoir été en mesure d'inspirer d'autres personnes qui ont fondé leur Tel aide dans leur région et ainsi permettre à plus de personnes d'être écoutées. En devenant Tel-Aide Montréal, nous nous distinguons en précisant la région que nous desservons majoritairement. Nous continuons toujours d'écouter tous ceux qui nous appellent, mais ce sera plus facile maintenant d'être distingués par ceux qui parleront de nous.

Le 21 mars 2022 Tel-Aide Montréal mettait en ligne un nouveau site Internet. Des teintes adaptées aux années 2020 et un nouveau logo qui devient notre nouvelle signature, adaptée à notre nouveau nom. Pour ses débuts, ce nouveau site a le même contenu que le précédent, à part quelques paragraphes. Par contre ce nouveau site sera plus évolutif puisque nous pourrons éventuellement le mettre à jour à l'interne contrairement au précédent. Nous nous y mettrons très bientôt !

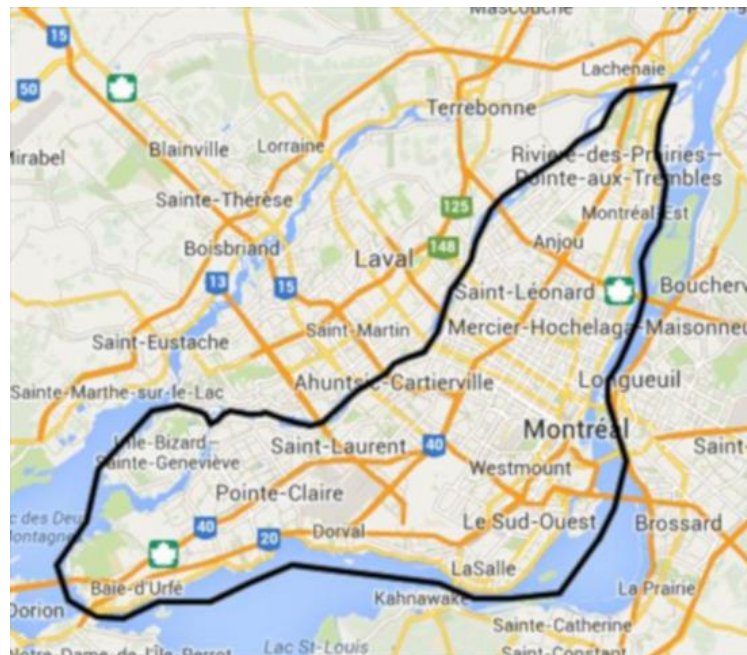


Accessibilité (période de couverture)

Tel-Aide Montréal est depuis longtemps un service 24h/7jours. La pandémie a eu un impact direct sur la disponibilité des bénévoles et plus spécifiquement sur la période entre minuit et 7h. Afin de gérer les attentes des bénévoles et des écoutants nous avons pris la décision de ne plus annoncer le service d'écoute de nuit sur notre site mais nous travaillons présentement à une solution pour ramener ce service dans les meilleurs délais.

Nos services d'écoute s'adressent à l'ensemble de la population de Montréal (région administrative 06).

À l'occasion certaines personnes de l'extérieur de la région nous appellent et peuvent bénéficier de nos services. Étant donné la nature confidentielle et anonyme de notre approche, il n'est pas possible de chiffrer la proportion de ces derniers.





50^{ième} anniversaire de Tel-Aide Montréal

En septembre 2021, un comité a été créé pour la célébration du 50^{ième} anniversaire de Tel-Aide Montréal. Le but de cette célébration du 50^{ième} était de reconnaître nos bénévoles et en faire un moment historique.

Compte tenu de la pandémie et des mesures sanitaires qui fluctuaient dans le temps, nous avons dû reporter cet événement à quelques reprises. Toutefois en arrière-scène, nous l'avons planifié avec tous les éléments qu'une telle célébration comporte. Tel-Aide Montréal a dû solliciter des partenaires pour concrétiser cette commémoration. La Caisse Desjardins du Sud Ouest de Montréal a été notre partenaire principal et d'autres se sont ajoutés tel Clyde & CO, le Ministère de la Santé et Services Sociaux, Beneva, le Club de Vins de Jessica Harnois et Lepelco.

Nous avons entrepris des démarches avec Julie Bélanger, animatrice à la radio et à la télévision afin qu'elle reprenne le flambeau de Madame Janette Bertrand, porte-parole depuis plus de 30 ans. Julie Bélanger a accepté d'être la nouvelle porte-parole de Tel-Aide Montréal et s'est dite très honorée de remplacer madame Janette Bertrand.

La reconnaissance des bénévoles s'est faite dans le cadre d'un tournage de témoignages de nos bénévoles et ce à travers ces 50 ans d'existence. Également la cinéaste Sarah Baril Gaudet a accepté que nous présentions pour l'événement son court-métrage 'Les Bienveillants', court-métrage sur la formation donnée par des bénévoles à nos nouveaux écoutants de Tel-Aide Montréal.

En plus, nous avons sollicité la présence et/ou une vidéo de notoriétés politiques du gouvernement provincial qui a reconnu Tel-Aide Montréal comme service essentiel en 2020. Le premier ministre Monsieur François Legault a fait une vidéo pour cet événement et la ministre déléguée des Transports Madame Chantal Rouleau était présente. Au niveau municipal, la mairesse Madame Valérie Plante s'est adressée à nous via une vidéo et Madame Marie Plourde, conseillère de l'arrondissement du Plateau Mont-Royal était présente.

Les efforts déployés pour cet événement permettront de garder nos bénévoles mobilisés et avec cette plus grande visibilité, recruter de nouveaux écoutants.



Projet de sensibilisation auprès des anglophones (English awareness project)

Au cours de l'exercice 2021-2022, dans le cadre du projet de sensibilisation à l'anglais, des courriels, des lettres et des dépliants ont été envoyés à 48 organismes communautaires et églises de Pointe-Claire. Sur demande, des documents supplémentaires ont été envoyés à 14 organisations. Tel-Aide Montréal a l'intention de poursuivre cette activité vers d'autres communautés.

En plus de créer un Facebook d'entreprise et d'assurer des publications régulières sur les médias sociaux, plusieurs communiqués de presse ont été envoyés entre octobre et janvier dans les médias anglophones de Montréal, ce qui a donné lieu à plusieurs entrevues, notamment à la radio CBC, Tel-Aide CBC News at six ainsi que Global News.



En février de cette année, Tel-Aide Montréal a reçu une subvention du premier ministre, qui est responsable des relations avec les Québécois d'expression anglaise, ce qui nous a permis d'embaucher un consultant en communication pour créer un plan de marketing/communication afin d'augmenter le nombre d'appels en anglais et également d'augmenter le nombre d'écouteurs anglophone dans la région de Montréal. Ce financement permettra également à Tel-Aide Montréal d'acheter de la publicité promotionnelle dans les publications électroniques, des journaux, et des médias (TV, radio). Ce plan éclairera notre stratégie et nos actions au cours de l'exercice 2022-2023.



Déménagement de Tel-Aide Montréal

Nous sommes désireux d'offrir à nos employés et nos bénévoles des locaux sécuritaires et en bonnes conditions. Plusieurs bris dans les dernières années tant au niveau de la climatisation, du chauffage que de l'ascenseur nous indiquent qu'il est temps pour Tel-Aide Montréal de déménager. La sécurité du voisinage s'est également dégradée dans les dernières années. Un comité d'aménagement composé de quelques membres du CA écoutants et non écoutants ainsi que du directeur général a été créé. Ce comité avait pour mandat d'évaluer les besoins et de les documenter. Les recherches ont débuté en décembre 2021 afin de trouver un endroit mieux adapté à notre organisme.

Nous sommes fiers de vous annoncer que les bureaux de Tel-Aide Montréal déménageront dans des locaux fraîchement rénovés et adaptés à nos besoins et cela pour le début de septembre 2022.

Planification stratégique

Tel-Aide Montréal a débuté une réflexion stratégique, qui s'est échelonnée sur la dernière année.

L'objectif étant de pouvoir se doter d'un plan tactique sur trois ans, débutant en 2022, dont les trois axes principaux sont : consolidation, transformation et développement.

Ce plan doit comporter des défis à la hauteur des attentes des appelants, des administrateurs, de la direction générale, des bénévoles et des employés. Une fois ces défis relevés 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 effectuera un suivi régulier de l'atteinte des objectifs stratégiques grâce à des indicateurs qui seront présentés à même son plan d'action. Ces indicateurs permettront d'évaluer plus précisément l'avancement des activités et des actions, et surtout, de présenter une image plus représentative de la situation sur le plan de ses gains en termes de consolidation, de transformation et de développement de l'organisme.

Il est donc essentiel d'être mobilisés et impliqués dans la réalisation du plan stratégique 2022-2025 de Tel-Aide Montréal. Nous nous assurerons ainsi d'être plus pertinents et gagnerons en crédibilité auprès de nos membres, partenaires et bailleurs de fonds.

Ce plan tactique arrivera à l'issue de réflexions stratégiques du conseil d'administration et de la direction générale et il sera finalisé dans les prochaines semaines.

Nous tenons à remercier les membres du conseil d'administration, la direction générale, toute l'équipe.

Partenaires financiers



Partenaires Financiers

Tel-Aide Montréal est très privilégié de pouvoir compter sur l'appui financier de nombreux donateurs particulièrement dans ces temps difficiles de pandémie.

Les subventions gouvernementales étant la principale source de financement assurent la stabilité annuelle pour nous permettre de continuer avec la même ardeur et une motivation renouvelée à développer nos services et de s'assurer de la pérennité de notre organisme. Cette confiance est primordiale même après 50 ans d'écoute auprès de la communauté du grand Montréal.

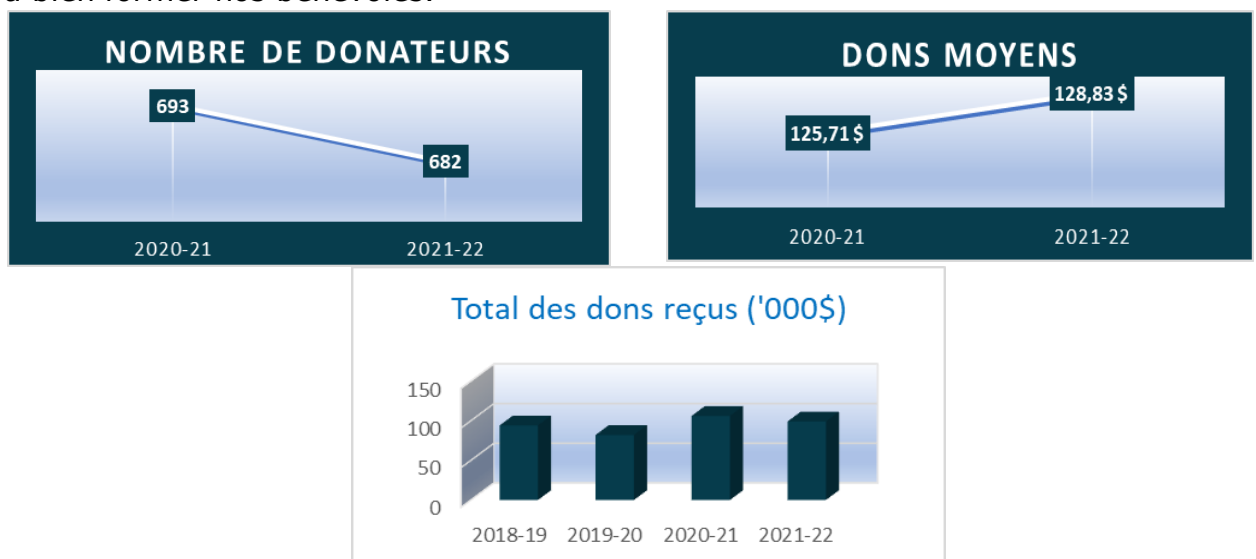
Notre premier partenaire est le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

qui nous attribue par le programme PSOC un financement d'opérations essentiel à notre fonctionnement. De plus en cours d'année, nous avons reçu des sommes attribuées par le Gouvernement au rehaussement des services en santé mentale. Nous leur en sommes extrêmement reconnaissants.

Aussi, le Ministre responsable des relations avec les québécois d'expression anglaise a donné suite favorablement à notre requête; Tel-Aide Montréal profitera d'une subvention généreuse qui nous aidera à susciter la connaissance et la promotion de nos services auprès les appelants anglophones ainsi que le recrutement de bénévoles écoutants qui pourront servir ces besoins pour le Grand Montréal. Ce projet s'inscrit dans notre objectif de desservir en français et en anglais toutes les personnes isolées et/ou souffrantes qui ont besoin de parler.

Notre deuxième catégorie de partenaire, ce sont les donateurs individuels et corporatifs et les fondations

Les amis de Tel-Aide Montréal ont reconnu la nécessité de nos services dans cette deuxième année de pandémie et leur solidarité s'est maintenue à la hauteur dans leur soutien à nos services, comme le témoignent les graphiques ci-dessous. Cet appui nous encourage à développer de nouveaux outils pour tirer avantage des technologies nouvelles et à bien former nos bénévoles.



**La troisième catégorie, ce sont les partenaires
qui ont contribué à notre 50^{ième} anniversaire
pour notre soirée Gala**

Grâce à la Caisse populaire Desjardins, au Gouvernement du Québec (Ministère de la Santé), aux entreprises privées, aux députés des gouvernements du Québec et du Canada et aux élus de la Ville de Montréal, à des donateurs anonymes qui ont choisi de commanditer cette soirée, Tel-Aide Montréal a été en mesure de reconnaître le travail essentiel de nos bénévoles. La générosité de ces partenaires témoigne de l'importance que prend la contribution de tous les intervenants du milieu à la santé mentale.



**Ministère de la Santé
et des Services
sociaux**

Québec



beneva

CLYDE&CO

lepelco
Cabinet en assurance
de dommages

**Un grand MERCI
À tous ces partenaires, individuels, institutionnels,
corporations et fondations,
pour leur grande générosité.**

Vie associative



Rapport du comité de formation francophone

Membres du comité

Anissa 2146F, Claudine 2362F, Émile 1180F, France 2233F, Louise 2280F, Marie 2326F, Mélanie 2573F. Maybel 2474F a quitté le comité en juin. Émile 1180F s'est joint au comité comme observateur lors de la formation de novembre.

Formation

Sessions de formation ayant débuté durant l'année:

Trois formations ont débuté entre le 1er avril 21 et le 31 mars 22. Nous avons formé 23 nouveaux écoutants et écoutantes. Cette année nous avons eu plusieurs désistements immédiatement avant les débuts des formations. Après entente avec Melissa, des efforts seront déployés pour qu'une banque de candidats et candidates soit établie afin de pouvoir combler les places laissées vacantes à la dernière minute dans les groupes de formation.

Formation continue:

Merci à Chantal 2172F, responsable de l'accompagnement, d'avoir remis les partages à l'agenda. Merci aussi à Bernard 2579F de l'avoir soutenue dans cette tâche.

Réunions et autres tâches:

Le comité a tenu 3 réunions. Les principaux sujets abordés lors de ces réunions ont été :

- Le rôle de la formatrice embauchée par Tel-Aide Montréal et notre collaboration avec elle: Pour la première fois cette année, Tel-Aide Montréal a engagé une formatrice venant de l'extérieur. Cette nouvelle façon de faire a suscité beaucoup de questionnement au sein du comité, car traditionnellement tous les formateurs et toutes les formatrices étaient choisis parmi nos bénévoles et formés sur place. Nous nous posions des questions sur la tâche de cette personne. Des précisions apportées par la présidente du CA sont venues élucider le rôle de celle-ci au sein de notre comité. Nous avons finalement établi une collaboration intéressante avec elle. Elle a suivi intégralement la formation de février, incluant l'accompagnement. Nous lui avons remis toute notre documentation, y compris celle qui concerne la formation à l'externe, que nous avons dispensée longtemps et dont elle est maintenant responsable.
- Le recrutement de nouvelles personnes à l'accompagnement et à la formation en collaboration avec la responsable de l'accompagnement: Tous les formateurs, formatrices, accompagnateurs et accompagnatrices gardent l'œil ouvert et acheminent les noms des futurs bons candidats et candidates aux responsables de comités.

- 
- La mise à jour du manuel à la suite des changements amenés par l'abandon des téléphones et l'arrivée de nouvelles technologies
 - La modification de la grille horaire des quarts d'écoute et réécriture de documents en découlant (l'engagement permanent, grilles de disponibilités pour les accompagnements)
 - La double écoute: Pour l'instant les opinions à ce sujet sont diversifiées. Nous expérimentons!
 - Le rapport RACI et la mise à jour du mandat du comité: Ce rapport a vraiment clarifié les rôles. Le comité de formation reconnaît sa grande importance et l'influence positive de son application à Tel-Aide Montréal. Un grand merci à Ania 2189E/2558F pour cette excellente initiative et pour avoir vraiment consulté les bénévoles! J'ai assisté à deux réunions de consultation sur l'implantation de ce programme, Notre mandat, qui décrit en détail la façon de travailler du comité, a été ajusté à la suite de ce rapport.

À la demande de celle-ci, le comité a rencontré France Wagner. Elle désirait nous entendre sur notre vécu à Tel-Aide Montréal. Merci à France pour sa sollicitude et son écoute.

Claudine 2362-F, responsable du comité de formation francophone

Rapport du comité de formation anglophone

Membres du comité

Josée Pelletier (responsable), Laura Caffin (quittée en août 2021), Ania 2189E/2558F, David 2175E, Jena 2105E, Michelle 2129E et Mélissa Johnson.

Formation

Durant l'exercice 2021-2022, 3 sessions de formation ont eu lieu : dont une en été, une à l'automne et une en hiver. Au cours des 3 sessions, 29 candidats ont commencé la formation et 20 ont gradué. Chaque session de formation était offerte par 2 ou 3 formateurs, avec l'aide de 2 ou 3 accompagnateurs pour les jeux de rôles et mises en situation.

Laura Caffin a été embauchée en juin 2021 en tant que formatrice anglophone. L'objectif étant son intégration au comité de formation anglophone pour éventuellement devenir la formatrice principale.

La première formation de 2021-2022 a débuté en juillet 2021. Une formation hybride, incluant le premier et dernier cours en personne ainsi que des cours à distance dispensés via Zoom. La formation a été offerte par Ania 2189E/2558F, David 2175E et Jena 2105E et Laura Caffin en tant qu'observatrice et assistante.

Une session de formation continue a été donnée en août 2021 par Laura Caffin intitulée "Comment maximiser votre résilience et comment conserver votre énergie d'écoute active".

Laura Caffin a quitté Tel-Aide Montréal en août 2021 pour des raisons de santé. Au mois d'octobre 2021 Josée Pelletier fût embauchée comme formatrice responsable anglophone. Conjointement, Ania 2189E/2558F et Josée Pelletier ont offert une formation en novembre 2021. Michelle 2129E s'est par la suite jointe au comité et une formation avec Josée Pelletier fût offerte en janvier 2022.

Ania 2189E/2558F a repensé le programme de formation des stagiaires à l'automne 2021 et a formé deux stagiaires du Collège Dawson en septembre 2021. Josée Pelletier a pris la relève et a formé un autre stagiaire du Collège Dawson en janvier 2022.

Plusieurs réunions de formation ont eu lieu tout au long de l'année pour préparer les prochaines sessions de formation.



Et l'avenir...

Une nouvelle idée d'avoir des sessions de partage et de suivi avec les diplômés tous les 3-4 mois a été suggérée à l'automne 2021. La première session de partage via Zoom a eu lieu le 19 janvier 2022, avec la cohorte diplômée en septembre 2021. L'objectif des sessions de partage consiste à vérifier auprès des nouveaux bénévoles leur expérience en tant qu'écouter et à évaluer leur niveau de motivation.

L'année qui vient consolidera les sessions de formation anglophone, avec un calendrier préétabli ainsi qu'une formatrice responsable qui permettra de former plus d'écouter anglophones afin de mieux desservir cette clientèle de notre territoire.

Enfin, des formations externes de 3 ou 6 heures en anglais et en français seront offertes à divers organismes et entreprises désirant former leurs personnels en écoute active.

Josée Pelletier, responsable du comité de formation anglophone

Rapport du comité d'accompagnement francophone

Membres du comité

Au 31 mars 2022 le comité comprenait 19 membres.

Alain 2578F, Anissa 2146F, Bernard 2579F, Chantal 2172F, Claudine 2362F, Daniel 1718F, Émile 1180, France 2233F, Gilles 2543F, Guy 2551F, Johanne 2585F, Louise 2280F, Marcel 2080F, Marie 2326F, Mélanie 2573F, Mihary 2556, Monic 2356F, Nicole 2521F, Sira 2577F.

Le comité s'est réuni 3 fois pendant l'année (mai et octobre 2021, mars 2022).

Exigences de l'accompagnement

Les accompagnements font partie intégrante de la formation; ils sont au nombre de trois, chacun d'une durée de 4 heures. L'accompagnement des 23 nouveaux bénévoles de l'année a donc nécessité 276 heures.

L'accompagnement des bénévoles en formation est très exigeant et pour cette raison plusieurs accompagnateurs et accompagnatrices ne s'engagent que pour une seule session. Certain-e-s sont aussi temporairement en pause pour diverses raisons. Nous sommes donc en recrutement perpétuel.

L'accompagnement en double écoute

Grâce à l'appui du CA, de la direction et de l'équipe administrative il nous a été possible de planifier un retour à la double écoute qui était utilisée les premières années de Tel-Aide Montréal. Lors d'un appel, cet outil d'apprentissage permet aux accompagnateurs et accompagnatrices d'écouter et ce que disent les appelants et ce que répondent les bénévoles en formation. Les premiers essais se feront lors de la session de formation qui débutera en mai 2022. Chacun sera entièrement libre d'utiliser ou non la méthode double écoute.

Planification 2022/2023

Pendant l'année 2022/2023, le comité se propose de réviser et de bonifier la formation et l'évaluation des accompagnateurs. Le projet « double écoute » fera aussi l'objet d'une évaluation.



Formation continue

En temps normal, la planification de la formation continue est la responsabilité du comité de formation. Cela n'a pas été possible cette année. Le comité accompagnement s'est alors chargé de remettre les « partages » à l'agenda. Des rencontres mensuelles sur Zoom ont permis aux bénévoles d'échanger sur les difficultés rencontrées pendant leurs heures d'écoute.

D'août 2021 à mars 2022 il y a eu 12 sessions « Partages » animées tour à tour par Chantal 2172F et Bernard 2579F.

Le rapport RACI

Des rencontres RACI (**R**esponsabilité, **A**utorité, **I**nformation, **C**onsultation) menées par Ania 2189E/2558F avec les responsables des divers comités, ont permis de bien cadrer les activités et les responsabilités du comité accompagnement.

Chantal 2172F, responsable du comité accompagnement francophone



Rapport du comité d'accompagnement anglophone

Membres du comité:

Jena 2105E (responsable), Alvin 2180E, Ania 2189E/2558F, David 2175E, Deneille 2104E, Michelle 2129E, Mihaela 2193E, Mischa 2240E, Nicole 2106E, Tanya 2208E, Zoe 2209E, Étienne 2203E, Elizabeth 1972E, Lauren 2174E, Daniel 2212E, Gillian Baron 2236E et Mélissa Johnson.

Au cours de l'exercice 2021-2022, le comité d'accompagnement anglophone était composé de 16 membres. Au total, 69 quarts d'accompagnement ont été effectués, dont 3 sessions de formation, pour un total de 276 heures. Aucune réunion officielle du comité n'a eu lieu au cours de l'année.

En septembre 2021, Jena 2105E a quitté son rôle de formatrice pour devenir responsable du comité de soutien. Sous sa direction, Jena a développé un processus d'intégration pour les nouveaux accompagnateurs potentiels. Elle a également créé un annuaire des accompagnateurs actuels et potentiels, pour mieux suivre ceux qui pourraient être recrutés après avoir cumulé un certain nombre d'heures d'écoute. 3 nouveaux accompagnateurs ont été recrutés au cours de l'année, et 8 accompagnateurs potentiels ont été ajoutés au répertoire.



Jena, Responsable de comité d'accompagnement anglophone

Rapport du comité des entrevues

Membres du comité :

Sylvie 2359F/2036E, Anissa 2146F, Johanne 2585F, Marie 2326F, Tanya 2208E, David 2175E, Ania 2189E/2558F, Melissa Johnson (Coordonnatrice des bénévoles), Josée Pelletier (Formatrice)

L'équipe des entrevues a fait 79 entrevues pour de nouveaux écoutants bénévoles et 52 d'entre eux ont suivi la formation pendant l'année 2021-2022. Parmi eux, 22 suivront une formation en 2022-2023. Ces personnes sont de Montréal pour la plupart mais aussi plus du quart vient de l'extérieur. La majorité de nos candidats qui font une demande sont bilingues et même trilingues, ce qui représente une richesse pour notre organisation.

Nous avons eu un nombre similaire d'étudiants et de personnes en emploi sans oublier qu'un nombre grandissant de personnes à la retraite nous offre de s'impliquer. Il est intéressant de noter que la formation des candidats couvre des domaines très différents allant de la psychologie, à l'administration et même les sciences, ce qui indique qu'il y a une diversité de candidats qui s'intéressent à aider leur communauté et qui choisissent Tel-Aide Montréal pour œuvrer comme bénévole.

Sylvie 2359F, responsable du comité des entrevues

Partages et activités diverses

- **27 avril 2021:** Sharing by Florent (General discussion on difficult calls)
- **27 juin 2021:** À l'assemblée générale annuelle 23 personnes étaient présentes et 18 personnes y ont assisté en Zoom, pour un total de 41 personnes.
- **10 août 2021:** Continuing Education on how to maximize your resilience and how to keep your energy as an active listener volunteer. Self-care techniques.
- **25 août 2021:** Partage animé par Chantal Perrault (Appels difficiles).
- **27 septembre 2021:** Partage animé par Chantal Perrault (Les appels qui génèrent un sentiment inconfortable d'impuissance chez l'écoutant).
- **18 octobre 2021:** Partage animé par Chantal Perrault (Comment gérer les appels où l'appelant éprouve un profond désespoir et ne répond pas bien à l'écoute active?).
- **17 novembre 2021:** Visionnement du documentaire « Les Bienveillants », suivi d'une discussion.
- **10 décembre 2021:** 5@7 Noël.
- **20 décembre 2021:** Partage animé par Bernard. (Comment votre motivation a-t-elle évolué depuis le début de votre engagement?).
- **7 février 2022:** Partage animé par Chantal (Impacts de la Covid chez les écoutant.e.s et comment notre écoute s'est-elle adaptée).
- **9 février 2022:** Partage animé par Bernard (Impacts de la Covid chez les écoutant.e.s et comment notre écoute s'est-elle adaptée).
- **15 mars 2022:** Partage animé par Bernard (Accueillir et entendre : À l'écoute des silences et des larmes).
- **16 mars 2022:** Partage animé par Chantal (Accueillir et entendre : À l'écoute des silences et des larmes).
- Zoom lunch : Hebdomadaires, **avril à octobre 2021**, tous les jeudi de midi à 13h
Mensuels, **novembre 2021 à mars 2022**, 1^{er} jeudi du mois, de midi à 13h.
- 12 réunions du conseil d'administration.
- Le comité English Awareness s'est réuni à chaque premier lundi de chaque mois.



Liste d'organismes faisant référence à Tel-Aide Montréal sur leur site internet

- Arrondissement.com
 - 211 Grand Montréal
 - RACOR en santé mentale
 - Assisto.ca
 - Zoominfo
 - Doctor.ca
 - REISA
 - QUEER McGill
 - Apollo
 - Mardi Je Donne
 - Charitable impact
 - Ementhal.ca
 - CDC Centre-Sud
 - toutMontreal.com
 - Association du personnel retraité de l'Université du Québec à Montréal
 - Association du personnel préretraité et retraité de l'Université de Montréal
 - Katalogos.ca
 - COCo (Centre des organismes communautaires)
 - Peter Mc Gill
 - Centre prévention suicide Faubourg
 - CharlevoixSocial.ca
 - Appui proches aidants
- 



Participation à des événements spéciaux

- Participation au CA de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)
- Participation à une rencontre en visio-conférence de la Corporation de Développement Communautaire du Centre-Sud
- Participation à la journée nationale de l'écoute (organisée par l'ACETDQ)
- Participation à la semaine québécoise de l'action bénévole organisée par le Réseau de l'action bénévole du Québec (RQAB)

Tel-Aide Montréal dans les médias



- 
- Tel-Aide: au service de ceux qui ont besoin de parler, Pierre Bruneau s'est entretenu avec trois bénévoles, **TVA NOUVELLES** 08/12/2021
 - Helping Youths in Crisis, Nicolas Dugal, **Global NEWS** 20/12/2021
 - Pandemic fatigue is real and this Quebec help line is seeing a surge in mental health calls, Nicolas Dugal, **CTV NEWS/iHeart RADIO** 20/12/2021
 - How is the mental health of Quebecers faring so far this year?, Melissa Johnson, **CBC radio** 07/01/2022
 - Charitable Choices: Nicolas Dugal of Tel-Aide Montreal, **Montreal Guardian** 11/01/2022
 - Pandemic frustration contributed to jump in calls to Montreal helpline Tel-Aide, Ania Szpakowski, **CBC Montreal** 14/01/2022
 - La pandémie exacerbe les problèmes de santé mentale, Nicolas Dugal, **Noovo** 26/01/2022
- 

Formation aux bénévoles, aux employé.e.s et aux membres du conseil d'administration



Formation aux bénévoles sur les outils technologiques (Better Impact et Webex)

Formation sur Better Impact

6 sessions en français sur Zoom d'une durée d'une heure chacune:

18 janvier 2022 , 12h00 et 18h30

19 janvier 2022, 12h00 et 18h30

27 janvier 2022, 18h30

28 janvier 2022, 12h00

Nombre de participant.e.s en visioconférence: 43

4 sessions en anglais sur Zoom d'une durée d'une heure chacune:

17 janvier 2022, 12h00

18 janvier 2022, 12h00 et 18h30

28 janvier 2022, 12h00

Nombre de participant.e.s en visioconférence: 14

Formation sur Webex

6 sessions en français sur Zoom d'une durée d'une heure chacune:

24 mars 2022, 12h00 et 18h30

25 mars 2022, 12h00

28 mars 2022, 18h30

5 avril 2022, 12h00 et 18h30

Nombre de participant.e.s en visioconférence: 55

4 sessions en anglais sur Zoom d'une durée d'une heure chacune:

23 mars 2022, 12h00 et 18h30

28 mars 2022, 12h00

5 avril 2022, 12h00

Nombre de participant.e.s en visioconférence: 20



Formation des employés et du Conseil d'Administration

Printemps 2021

Formation en gouvernance du Centre québécois de service aux associations (RLSQ) donné aux membres du CA

22 septembre 2021

Réalités LGBTQ+: Comment mieux intervenir avec ASTTeQ; Atelier d'écriture inclusive; Quelles sont les ressources dans le quartier?

Offert par la CDC Centre-Sud avec ASTTeQ et PIaMP

30 septembre 2021

La gestion du changement

Offert par Ania Szpakowski

18 novembre 2021

Better Impact: Formation personnalisée pour Tel-Aide Montréal

Offert par Cameron Segger

25 novembre 2021

La gestion des bénévoles: une vue d'Ensemble

Offert par l'Association des centres d'écoute téléphoniques du Québec (ACETDQ)

7 décembre 2021

Atelier RACI

Offert par Ania Szpakowski

Hiver 2022

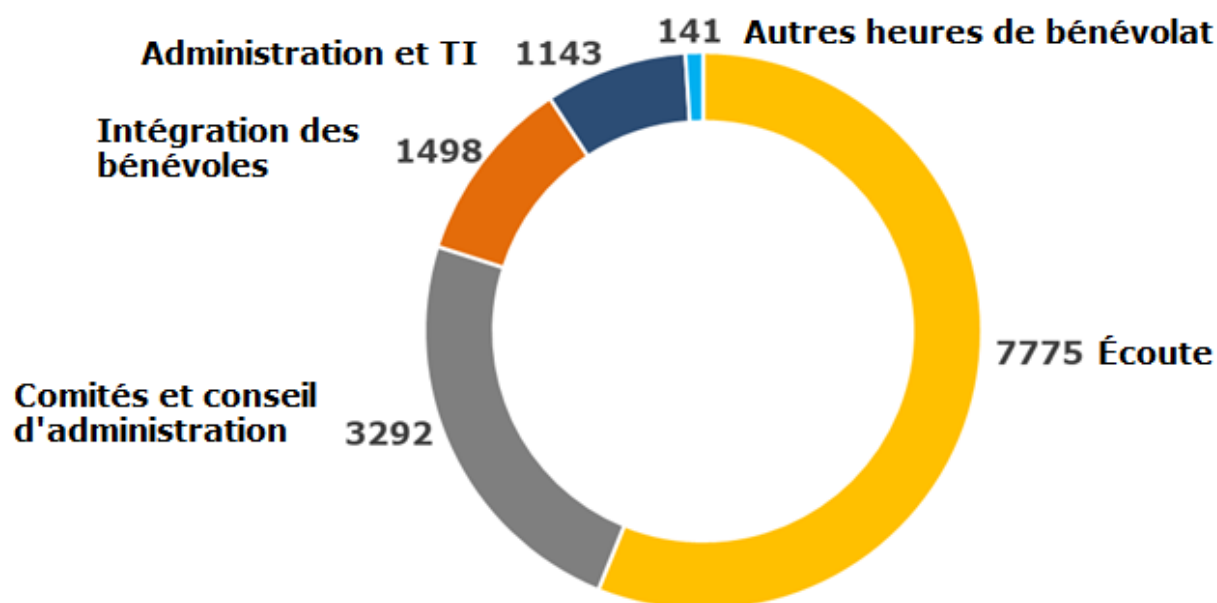
Formation en écoute active

Services à la population



13 848

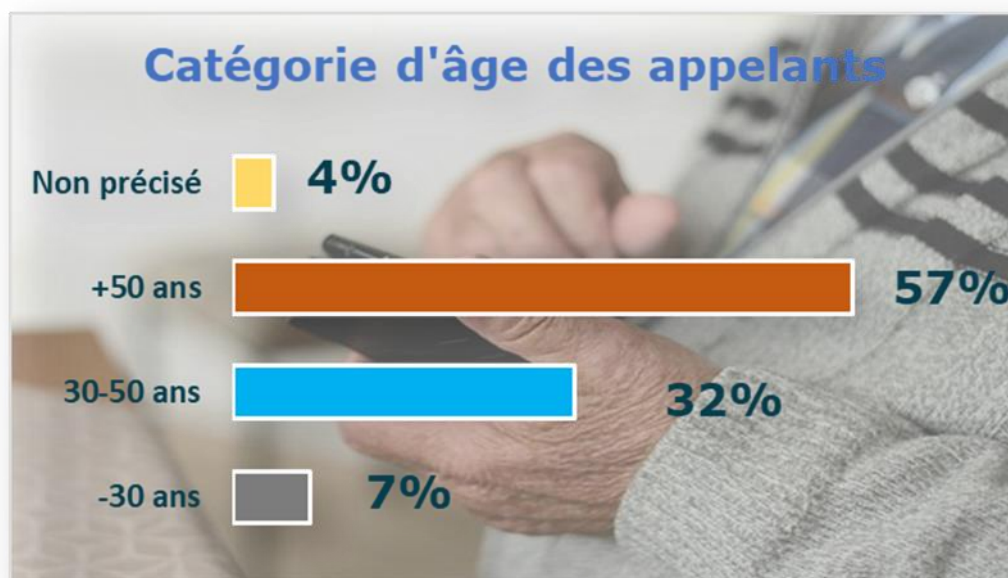
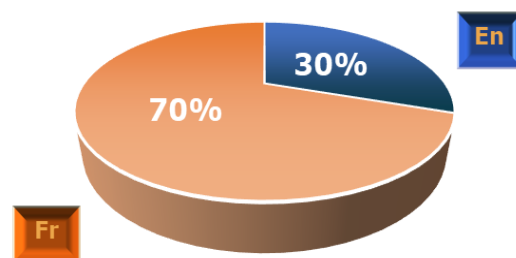
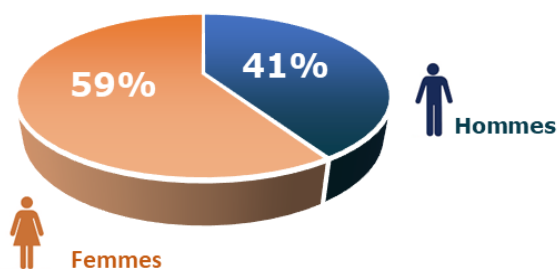
Heures de bénévolat



Grâce à l'engagement de

160

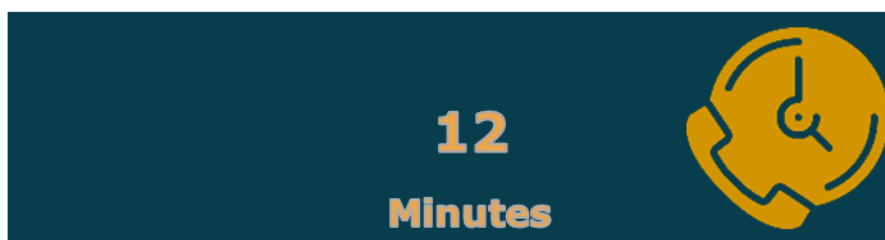
Bénévoles



Nombre d'appels répondus



Durée moyenne du temps d'écoute



Sujets principaux

■ Solitude/Isolement ■ Dépression/Angoisse ■ Relations interpersonnelles

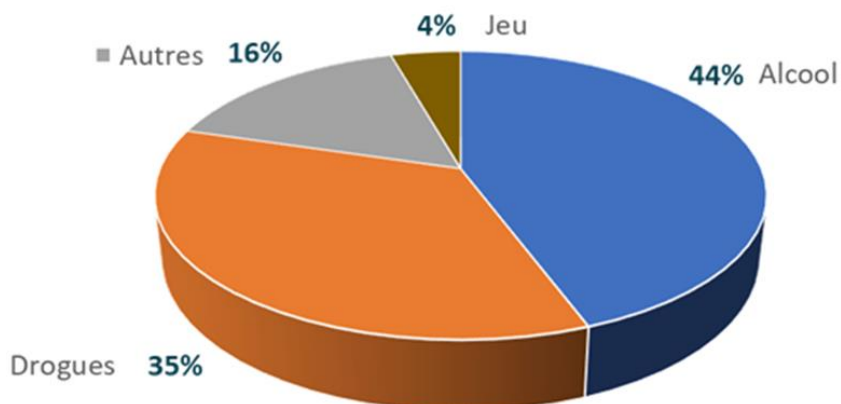


Sujets secondaires

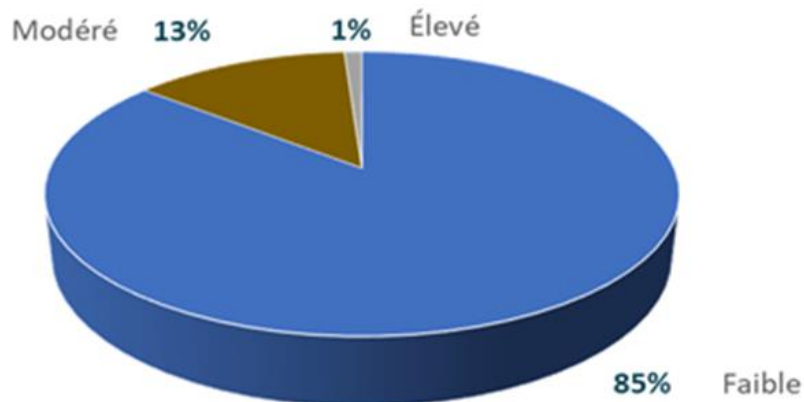
■ Santé mentale ■ Pauvreté ■ Violence



Dépendance



Suicide (Risque)



Partenaires



DESLAURIERS Cie Co.

Avocats s.a. | Attorneys s.a.



Tel-Aide Montréal est membre de:



Association des
Centres d'Écoute
Téléphonique
du Québec

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec



CDC
CENTRE-SUD



REGROUPEMENT
Loisir et Sport
du Québec



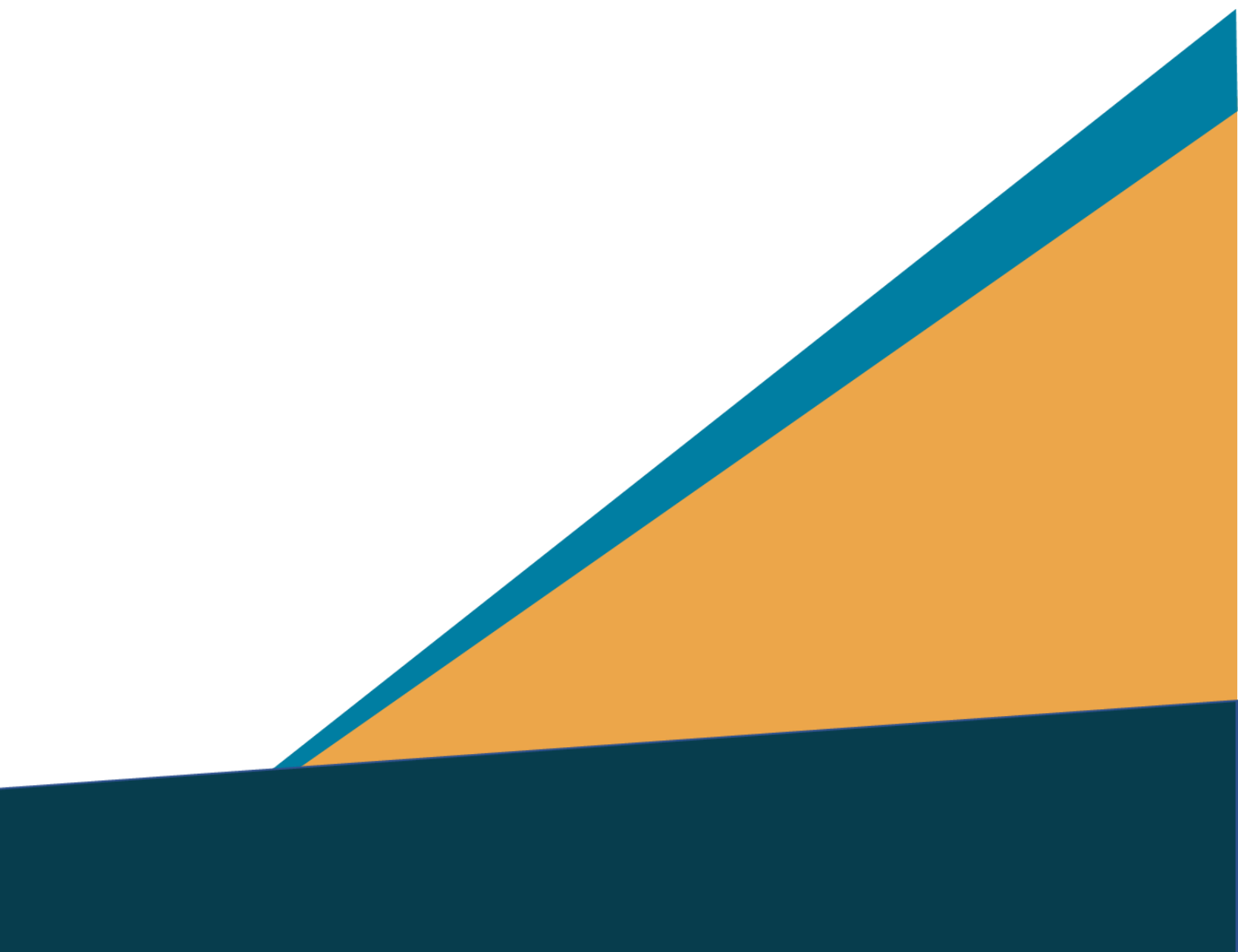
CENTRE
québécois de services
aux associations
Une initiative du RLSC



RIOCM
Regroupement intersectoriel
des organismes communautaires
de Montréal

arrondissement.com
On s'y retrouve !

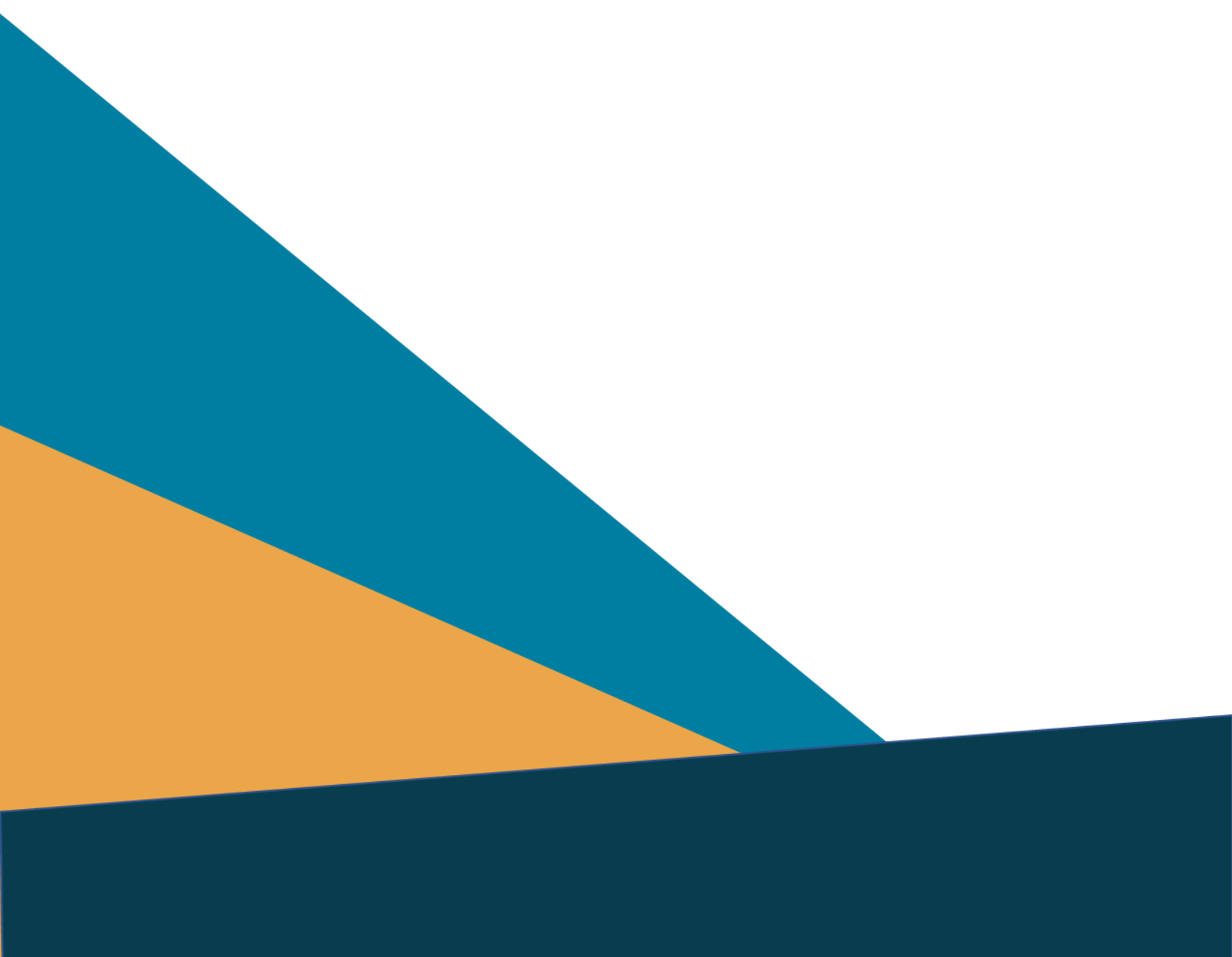
Remerciements



Merci à tous nos bénévoles qui ont été à l'écoute de nos 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 !

Nombre de bénévoles	Années d'engagement
1	40 ans +
6	20 ans +
12	10 ans +
14	5 ans +
15	3 ans +
18	2 ans +
29	1 an +
65	- 1 an

Photothèque



AGA 27.06.2021



Phonothon 2021



Phonothon 2021



Graduation 31.03.2021



Reportage TVA 08.12.2021



Reportage TVA 08.12.2021



Graduation 20.11.2021



Graduation 31.03.2022

