

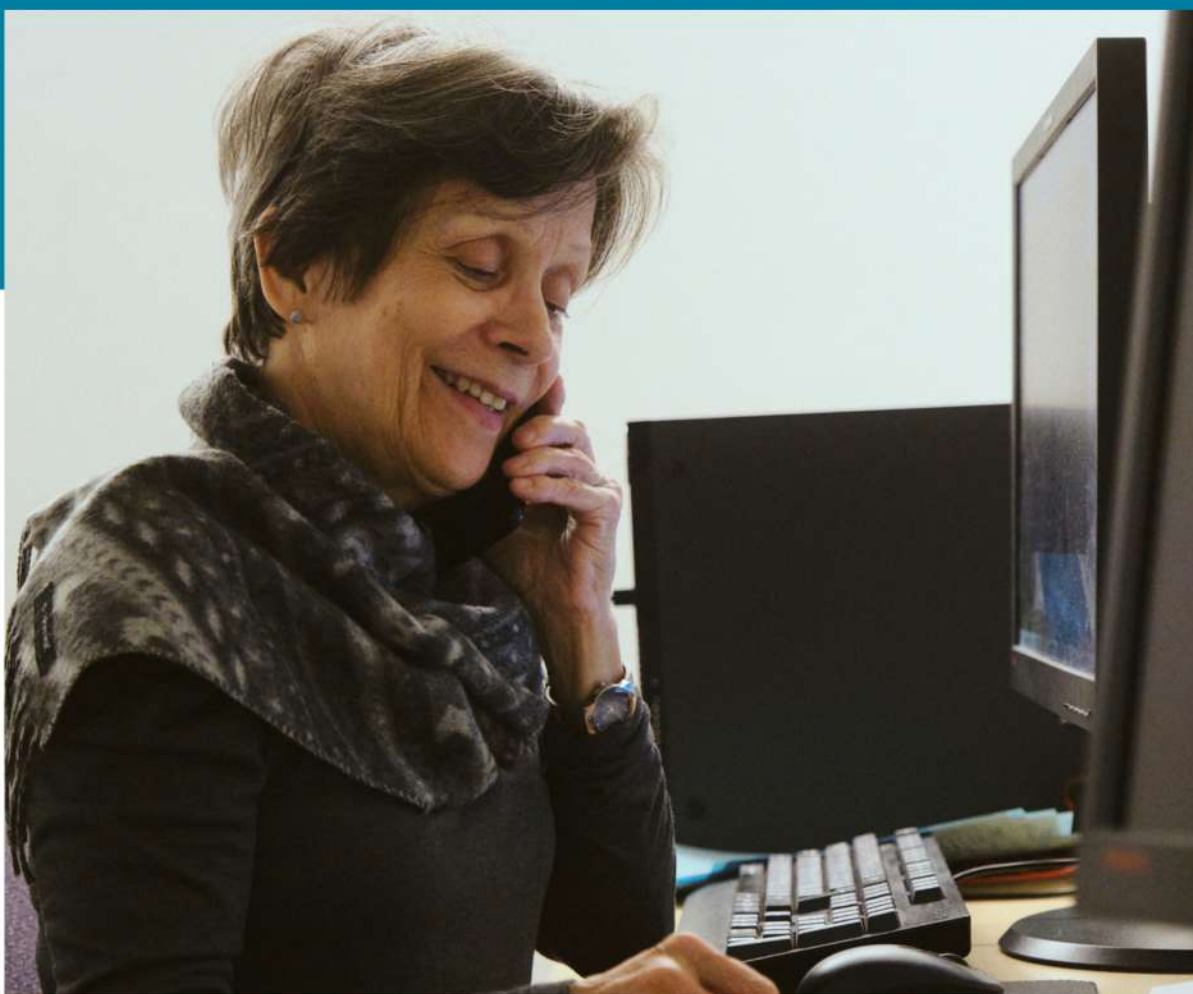
2022-2023

RAPPORT D'ACTIVITÉS

À L'ÉCOUTE DEPUIS 1971



Tel-Aide 
MONTRÉAL



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.....	04
Mot de la directrice générale.....	06
Service à la population.....	07
Conseil d'administration.....	10
Équipe de gestion et collaborateurs.....	11
Revue de l'année 2022-2023.....	12
Partenaires financiers.....	25
Vie associative.....	28
Visibilité.....	33
Événements.....	41
Formations externes et participations.....	43
Collaborations et réseautage.....	44
Partenaires.....	46
Affiliations.....	47
Références.....	48
Remerciements.....	50
Photothèque.....	52

MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2022 fut certes marquée par le renouveau tout en ne perdant pas de vue notre mandat d'assurer la pérennité de Tel-Aide Montréal et sa mission auprès de nos appelants. L'arrivée de la directrice générale, madame Francine Courtois, a donné un nouveau souffle à Tel-Aide Montréal, et ce, dans toutes les sphères de ses activités.

Nous avons élaboré un plan stratégique ambitieux afin de consolider notre positionnement en tant que référence en matière de relation d'aide par l'écoute active. Nous avons également révisé nos valeurs et élaboré des politiques de gouvernance.

L'un des moments forts de l'année a été la célébration du 50^e anniversaire de Tel-Aide Montréal, où nous avons rendu hommage à nos bénévoles lors d'un prestigieux gala. Cette soirée a été une occasion pour nous de démontrer notre reconnaissance envers eux : ce gala marquera assurément l'histoire de Tel-Aide Montréal. Nous y avons également accueilli Julie Bélanger, animatrice de télévision et nouvelle porte-parole de Tel-Aide Montréal. Julie Bélanger, femme de cœur croyant sincèrement à la cause, désire mettre en lumière Tel-Aide Montréal. Nous sommes très honorés de sa présence et de son soutien.

En 2022, une grande visibilité dans les médias était nécessaire pour répondre aux besoins croissants de nos appelants. Nous sommes satisfaits des premiers résultats. Un plus grand nombre de bénévoles autant du côté anglophone que francophone ont démontré leur intérêt à devenir écoutant-e-s chez Tel-Aide Montréal.

De plus, le court-métrage « Les bienveillants » de la jeune réalisatrice Sarah Baril Gaudet continue de faire rayonner notre organisme. Ce court documentaire s'immerge dans l'univers de Tel-Aide Montréal en suivant un groupe de futurs bénévoles qui apprennent l'art de l'écoute active et rappelle l'importance de la présence d'oreilles vigilantes dans notre société où la solitude est omniprésente. Présenté au cinéma à Montréal puis dans The New York Times, ce documentaire a remporté plusieurs prix et a voyagé dans plusieurs festivals en Amérique du Nord et en Europe. C'est toute une fierté pour Tel-Aide Montréal et nous sommes emballés du succès de ce film qui reconnaît le caractère essentiel du service offert par notre organisme dans notre société.

Le renouveau en 2022 s'est également traduit par un emménagement dans de nouveaux locaux à Verdun. Pensé en fonction de nos bénévoles et des employés, cet espace de bureau se veut un lieu propice à l'écoute active, aux échanges entre bénévoles et à une gestion participative. Objectif atteint! Bénévoles et employés sont heureux d'œuvrer à Tel-Aide Montréal dans ce nouvel environnement!

Enfin, notre Phonothon a été un véritable succès, avec un record historique de 98 178 \$ amassés grâce à votre générosité, chers bénévoles, donateurs et partenaires! Je tiens aussi à remercier particulièrement Julie Bélanger qui a sollicité son réseau!

Bien sûr, tous ces efforts déployés en 2022-2023 seraient vains sans le soutien indéfectible des employées de Tel-Aide Montréal, sans l'engagement immuable de nos bénévoles, des instances gouvernementales, des fondations, de nos partenaires, ainsi que nos donateurs individuels et corporatifs. À vous qui faites une différence dans la vie de nos appelants, 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

Je tenais à partager avec vous quelques réflexions sur les mois écoulés depuis mon arrivée officielle en tant que directrice générale en août dernier. J'ai eu un véritable coup de foudre pour Tel-Aide Montréal, c'est ce qui m'a mené à siéger à son conseil d'administration en juin 2021 et ensuite à accepter d'assurer l'intérim du poste en juin 2022. Dans la dernière année que je qualifierais d'assez exceptionnelle, j'ai eu la chance et le privilège de travailler avec une équipe extraordinaire, dont je souhaite souligner le travail acharné et le dévouement exceptionnel.

Tous ensemble, nous avons réalisé d'importants progrès et atteint des jalons significatifs pour notre organisation. Un plan de communication et de publicité, une planification stratégique, une nouvelle structure organisationnelle, un déménagement, le projet Tel-ACTION, de la collaboration avec d'autres organismes et j'en passe... Je suis sincèrement fière de chaque membre de notre petite équipe d'employées et de notre grande famille de bénévoles qui a contribué à ces réussites.

Votre engagement indéfectible envers notre mission et votre passion pour offrir un service d'écoute de qualité ont été inestimables.

Lorsque je regarde le chemin parcouru, je constate que notre organisme a connu une évolution remarquable. Grâce à nos efforts collectifs et aussi à nos précieux partenaires et donateurs, qui ont soutenu notre mission et ont contribué à notre croissance, Tel-Aide Montréal prend les moyens d'assurer la pérennité de son service d'écoute si essentiel.

Je suis extrêmement reconnaissante de faire partie de cette belle aventure au sein de Tel-Aide Montréal. Nous avons fait une réelle différence dans la vie de nombreuses personnes. Je suis impatiente de poursuivre notre travail, de relever de nouveaux défis et de continuer à avoir un effet positif dans notre communauté.

Merci à chacun d'entre vous pour votre engagement et votre dévouement exceptionnels. Ensemble, en agissant avec cœur et courage, nous pourrions continuer à contribuer au bien-être mental de milliers de personnes.

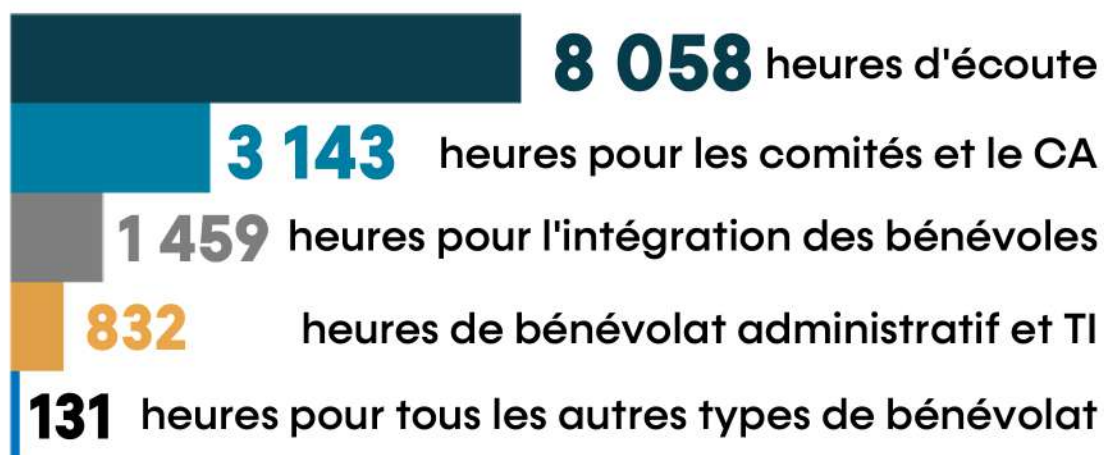
Francine Courtois
DIRECTRICE GÉNÉRALE



SERVICE À LA POPULATION

13 623

HEURES DE BÉNÉVOLAT

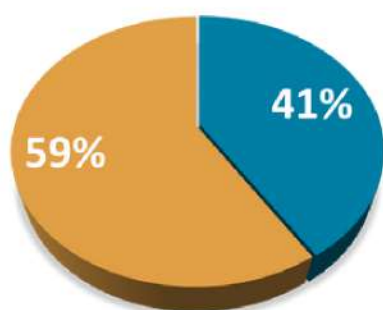


GRÂCE À NOS

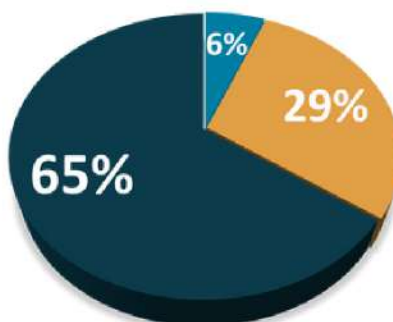
167
BÉNÉVOLES



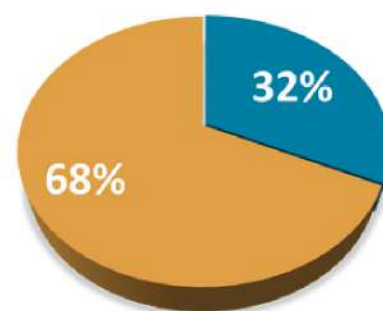
PROFIL DES PERSONNES QUI APPELLENT TEL-AIDE MONTRÉAL



■ Femmes ■ Hommes



■ 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
- Relations interpersonnelles

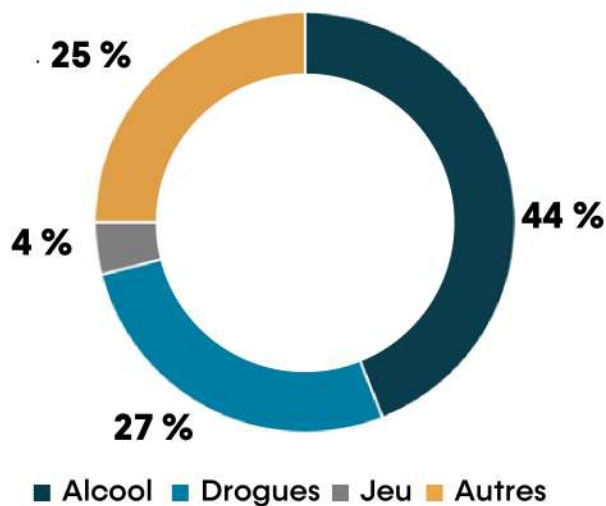
SUJETS SECONDAIRES



- Santé mentale
- Pauvreté
- Violence

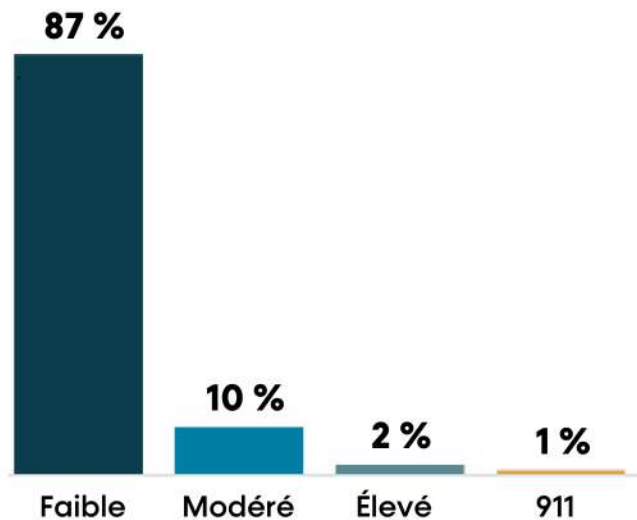
DÉPENDANCES

3 % des appelant·e·s présentent un ou des problèmes de dépendance, principalement aux drogues ou à l'alcool.



RISQUE DE SUICIDE

Le même pourcentage, soit 3% des appelant·e·s, a évoqué le désir de penser mettre fin à leur jour.



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 de juin 2021 à juillet 2022
- **Marie Deslauriers**
Administratrice - membre bénévole écoutante jusqu'au 18 août 2022
- **Monic Fournier**
Administratrice - membre bénévole écoutante
- **Laurie Gamberg**
Administratrice - membre bénévole écoutante
- **Ania Szpakowski**
Administratrice - membre bénévole écoutante
- **Benoît Lamontagne**
Administrateur - membre bénévole écoutant depuis le 18 août 2022



ÉQUIPE DE GESTION ET COLLABORATEURS

ADMINISTRATION

- **Francine Courtois**
Directrice générale depuis juin 2022
- **Melissa Johnson**
Coordonnatrice des bénévoles
- **Brigitte Chrétien**
Adjointe administrative jusqu'au 21 février 2023
- **Hasna Wakrim**
Technicienne à l'information
- **Josée Pelletier**
Coordonnatrice de la formation

COLLABORATEURS

BÉNÉVOLES

- **Francine Ruel-Héroux**
Bénévole et conseillère en technologies
- **Mounir Tadlaoui**
Bénévole en soutien technologique

CONSULTANTS

- **Jérémie Aubut**
Photographe, vidéaste et monteur vidéo
- **Marc-Antoine Audette**
Consultant communication et relations publiques
- **Sylvie Bédard**
Spécialiste en marketing Web
- **Fannie Blaney**
Designer graphique
- **Lucie Caillère**
Coach en synergies d'équipe et conseillère stratégique en gestion d'OBNL
- **Jennifer Mc Mahon**
Consultante en communication marketing





**REVUE DE
L'ANNÉE
2022-2023**

GALA DU 50E ANNIVERSAIRE ET NOUVELLE PORTE-PAROLE DE TEL-AIDE MONTRÉAL



Le 4 juin 2022, Tel-Aide Montréal célébrait, lors d'un gala, ses 50 ans d'écoute et de bénévolat. Le but de ce gala était de reconnaître nos bénévoles et d'en faire un moment historique. Nous voulions remercier les bénévoles tout en leur rendant hommage.

Cette soirée était sous l'égide de mesdames Janette Bertrand et Julie Bélanger, deux artistes portant une sensibilité et un appui généreux au bien-être mental. Madame Bertrand était présente via une vidéo incluant un mot de remerciement et a passé le flambeau du rôle de porte-parole à Julie Bélanger.

Plusieurs invités de marque ont participé à l'événement, dont le premier ministre, monsieur François Legault, qui a adressé un message vidéo à l'auditoire.

La ministre responsable de la Métropole et de la région de Montréal et ministre déléguée aux Transports, madame Chantal Rouleau était présente. Au niveau municipal, la mairesse de Montréal, madame Valérie Plante s'est adressée à nous via une vidéo et madame Marie Plourde, conseillère de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal, a assisté à l'événement au nom de la mairesse. La présence de ces personnalités importantes a certainement ajouté une touche de prestige à la soirée.

Et bien sûr Madame Julie Bélanger, animatrice à la télé et à la radio, la nouvelle porte-parole de Tel-Aide Montréal était parmi nous.

La soirée était agrémentée d'un court-métrage intitulé « Les bienveillants », suivi d'une vidéo mettant en vedette nos généreux bénévoles, puis d'une prestation musicale et d'un témoignage de Florence K.

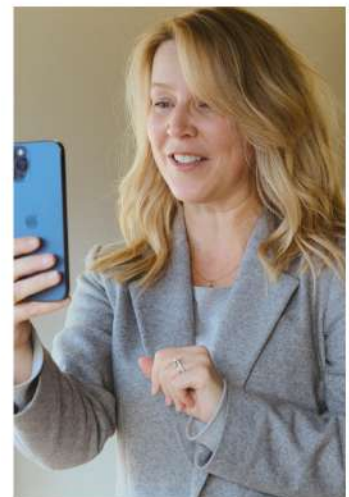
DÉMÉNAGEMENT DE TEL-AIDE MONTRÉAL

En septembre 2022, Tel-Aide Montréal a emménagé dans de nouveaux locaux situés à Verdun. Le nouvel espace offre un environnement plus sécuritaire, accueillant et stimulant pour la vie associative, nos bénévoles et nos employés. Nos nouveaux locaux comprennent sept espaces de bureau à aire ouverte, un espace repas lumineux, trois salles d'écoute, une salle d'accompagnement ainsi qu'une salle de formation. Bien que certains aménagements restent à finaliser, nous sommes convaincus que ces nouveaux locaux répondent aux besoins de notre équipe.

Les commentaires que nous avons reçus de la part de nos bénévoles de manière informelle et formelle dans le cadre d'un sondage sont généralement positifs et nous sommes heureux qu'ils se sentent à l'aise dans leur nouvel environnement. Nous sommes persuadés que ce nouvel espace contribuera à renforcer notre capacité à fournir des services de qualité à la population de Montréal.



LE PHONOTHON





Le Phonothon, une journée d'effort important dans le cadre de la campagne annuelle de levée de fonds de Tel-Aide Montréal, s'est tenu le 20 novembre 2022 et nous avons fixé un objectif ambitieux de 95 000 \$. Grâce à un travail acharné et à la collaboration de nos bénévoles et partenaires, nous avons réussi à dépasser cet objectif en amassant la somme de 98 178 \$.

Nous souhaitons exprimer notre profonde gratitude envers nos bénévoles qui ont grandement contribué à ce succès ainsi qu'envers tous les généreux donateurs qui ont répondu à l'appel.

Nous aimerions tout particulièrement remercier Julie Bélanger, qui était présente pour le lancement de la journée et qui nous a assuré une grande visibilité sur les réseaux sociaux.

Nous tenons également à remercier Chantal Rouleau, députée de Pointe-aux-Trembles, ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire et Karine Boivin Roy, députée d'Anjou-Louis-Riel, adjointe gouvernementale à la ministre de l'Emploi et adjointe gouvernementale au ministre responsable de la Métropole pour leur visite à Tel-Aide Montréal lors de cette journée spéciale de collecte de fonds. Grâce à l'engagement de tous les participants et à leur contribution à la cause de Tel-Aide Montréal, nous avons pu recueillir des fonds importants pour soutenir notre mission et nous sommes profondément reconnaissants envers chacun d'entre eux.

UN LOGO POUR L'ÉVÉNEMENT

Un logo utilisant les couleurs et la police de caractère du logo de Tel-Aide Montréal a été développé à l'automne afin de rehausser l'image de l'événement pour sa promotion sur les réseaux sociaux :



LE PROJET TEL-ACTION

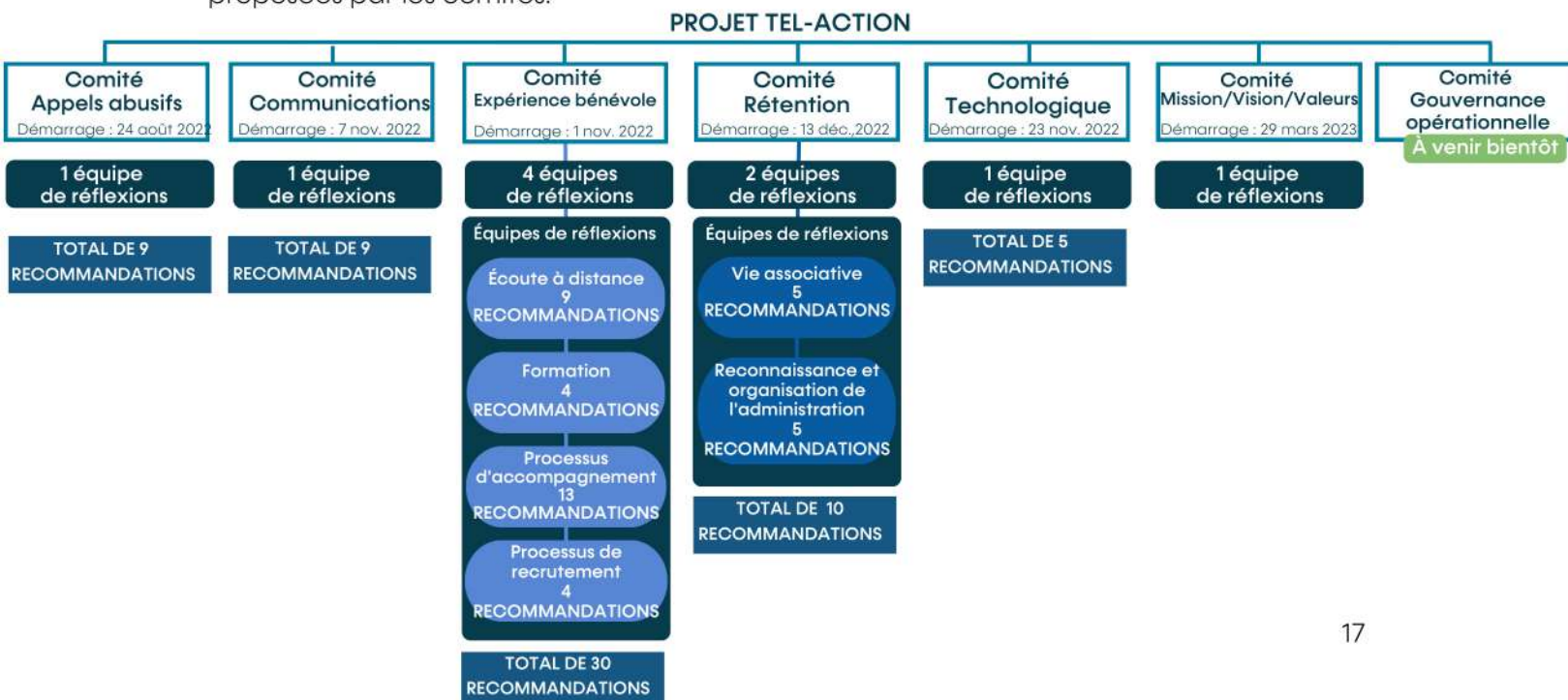
Depuis septembre 2022, la direction de Tel-Aide Montréal fait appel à sa communauté de bénévoles pour la soutenir dans la mise en œuvre d'un grand projet ambitieux : le projet Tel-ACTION.

Ce projet vise à assurer la pérennité de l'organisme à long terme, et pour y parvenir, nous avons créé des comités et des sous-comités tripartites, composés d'employés, de bénévoles et d'experts externes. Les différentes équipes ont ainsi l'opportunité de réfléchir à certains enjeux clés et de proposer des améliorations pour le futur de Tel-Aide Montréal. L'objectif de ce projet est de faire participer les bénévoles à l'élaboration de la vision future de Tel-Aide Montréal en partageant leur expérience et en proposant des idées d'amélioration. Un plan de projet sur une durée de 18 à 24 mois a été présenté pour améliorer et faire évoluer les processus clés de Tel-Aide Montréal, notamment en ce qui concerne le recrutement et l'entretien; la formation et l'accompagnement, ainsi que la rétention des bénévoles.

Le projet Tel-ACTION, jusqu'à maintenant c'est :

- Plus de 170 idées d'amélioration;
- 11 comités et sous-comités;
- Plus de 40 rencontres de réflexions;
- Plus de 60 recommandations d'améliorations qui sont retenues.

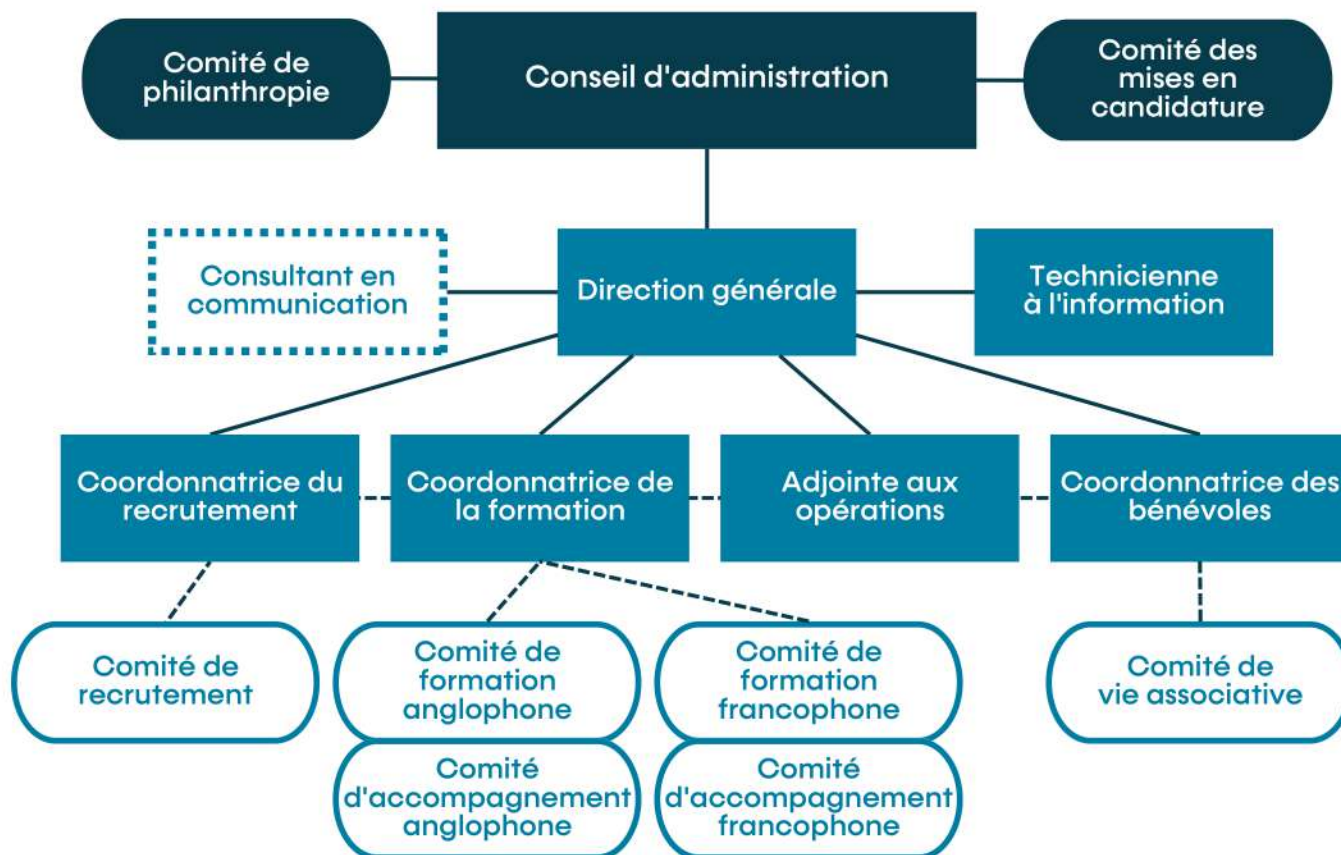
Voici un aperçu des équipes et sous-équipes, ainsi que le nombre de recommandations proposées par les comités.



NOUVELLE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Dans la continuité du plan stratégique, une nouvelle structure organisationnelle a été adoptée pour renforcer les processus clés de Tel-Aide Montréal, soient le recrutement, la formation et la rétention des bénévoles. En optimisant sa structure et ses opérations, Tel-Aide Montréal s'est donné les moyens d'atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés et de pérenniser sa capacité à fournir un soutien essentiel à ceux qui en ont besoin. Grâce à cette nouvelle structure, l'organisation sera mieux équipée pour répondre à la demande de ses services.

ORGANIGRAMME



PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le conseil d'administration de Tel-Aide Montréal est fier d'avoir finalisé la réflexion stratégique en janvier 2023 et d'avoir déposé et approuvé un plan stratégique et tactique sur trois ans, débutant en 2023.

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 effectuera un suivi régulier de l'atteinte des objectifs stratégiques et des indicateurs qui permettront d'évaluer l'avancement des activités et des actions.

Il demeure essentiel que tous les membres de l'organisation soient mobilisés et impliqués dans la réalisation du plan stratégique pour maintenir la pertinence et la crédibilité de Tel-Aide Montréal et assurer son succès.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES



PLANIFICATION STRATÉGIQUE

LES QUATRE AXES

Chacune des orientations stratégiques sera atteinte grâce à des axes et des actions qui en relèvent. Le plan stratégique est constitué de quatre orientations stratégiques, desquelles découlent 11 axes stratégiques et 42 actions ou projets.

En voici un aperçu :

01. Offrir des services adaptés aux besoins des populations rejointes

Quatre axes :

1. Augmenter notre capacité à rejoindre la clientèle anglophone : 5 actions
2. Augmenter la visibilité auprès de la communauté francophone : 3 actions
3. Assurer les opérations annuelles : 2 actions
4. Développer de nouveaux services : 1 action

02. Renforcer la structure de gouvernance et la structure administrative

Quatre axes :

1. Dynamiser la vie associative : 4 actions
2. Améliorer le virage numérique : 4 actions
3. Améliorer l'encadrement des ressources humaines : 4 actions
4. Améliorer les règles de gouvernance : 7 actions

03. Assurer la pérennité financière

Deux axes :

1. Créer une structure de financement : 5 actions
2. Développer de nouveaux partenariats financiers : 3 actions

04. Faire rayonner l'expertise de Tel-Aide Montréal

Un axe :

1. Développer des partenariats et de la reconnaissance dans la communauté : 4 actions

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

DÉFINITION DES VALEURS DE TEL-AIDE MONTRÉAL

Tel-Aide Montréal privilégie les valeurs suivantes dans le code de conduite de chacun des employés et bénévoles qui ont choisi d'œuvrer au sein de son organisation.



ENGAGEMENT, UNE VALEUR CENTRALE

L'engagement du conseil d'administration, de la direction générale, du personnel et des bénévoles constitue la pierre d'assise dans la réalisation de la mission de Tel-Aide Montréal, visant le bien-être mental et l'apaisement des difficultés des appelants. Pour ce faire, chacun s'engage à se conformer à nos politiques ainsi qu'à des normes élevées en matière d'éthique et d'écoute.



ENTRAIDE ET ESPRIT D'ÉQUIPE

Le service d'écoute exige un esprit d'équipe et une entraide constante de la direction, du personnel et des bénévoles dans l'accomplissement de la mission. Ensemble, fort de la compassion envers les appelants et du professionnalisme de chacun, nous devons ne faire qu'un et prendre le même chemin pour bien servir les appelants.



RESPECT

Le respect des appelants et des personnes œuvrant à Tel-Aide Montréal doit être démontré dans les comportements, les communications, les discussions et les interrelations. Ce respect de la personne fait en sorte que celle-ci se sente grandie par son implication dans l'organisation et qu'elle soit en mesure de développer son plein potentiel.



LOYAUTÉ

La loyauté des administrateurs, de la direction et des membres bénévoles doit privilégier Tel-Aide Montréal dans son ensemble, sa pérennité et la réalisation des objectifs poursuivis. Ainsi cette loyauté envers l'organisation transcende les intérêts individuels et ceux des groupes constitués pour opérationnaliser la mission.



INCLUSION

Tel-Aide Montréal favorise un milieu de travail inclusif et sans discrimination comme élément important de sa culture organisationnelle. Les administrateurs et la direction s'engagent à traiter les appelants, les employés et bénévoles équitablement pour que Tel-Aide Montréal puisse contribuer au rendement et à la prestation de ses services.

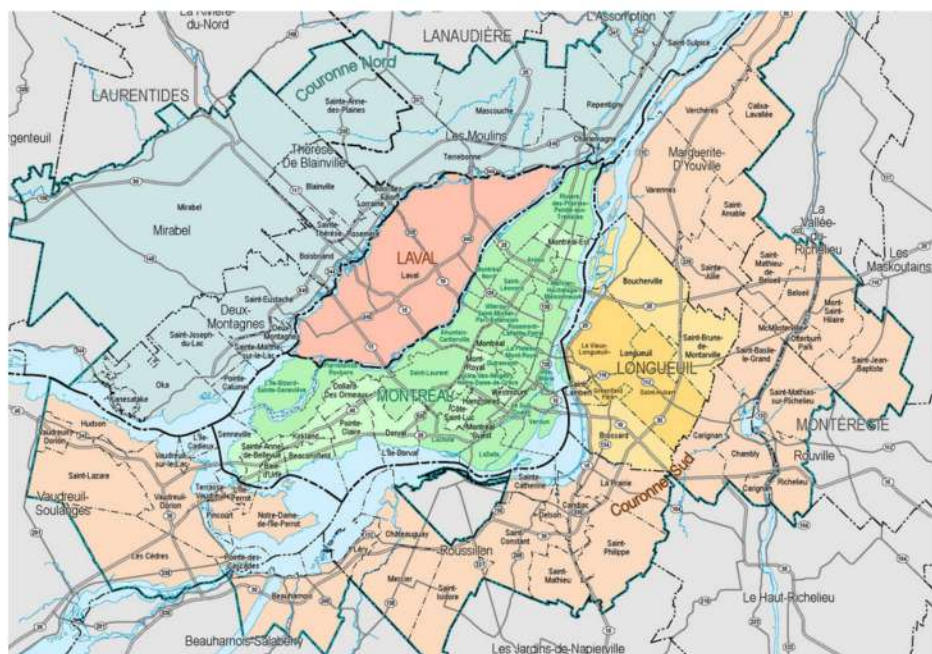
ACCESSIBILITÉ

Depuis de nombreuses années, Tel-Aide Montréal offre un service d'écoute disponible en tout temps, 24 heures par jour, sept jours sur sept, pour l'ensemble de la population de Montréal (région administrative 06).

Malheureusement, la pandémie a eu un impact direct sur la disponibilité des bénévoles, particulièrement pour la période de nuit (entre 23 h et 7 h).

Malgré les importants efforts de recrutement déployés et à la suite d'une autre année sans disponibilité de bénévole pour la couverture de nuit, nous avons pris la décision d'annoncer l'arrêt du service de nuit jusqu'à nouvel ordre. Bien que cela ait été une décision difficile, nous croyons qu'il s'agit de la meilleure option pour garantir la qualité et l'intégrité de notre service d'écoute.

Tel-Aide Montréal prévoit éventuellement le développement d'un plan d'action visant à trouver des moyens de rétablir le service de nuit pour répondre aux besoins de la communauté. Il est important de noter que nos services s'adressent à la population du Grand Montréal, mais qu'il nous apparaît certain que nous recevons occasionnellement des appels de personnes à l'extérieur de la région. En raison de la nature confidentielle et anonyme de notre approche, nous ne sommes pas en mesure de quantifier avec précision la proportion de ces appels. Cependant, nous sommes heureux d'offrir notre soutien à toute personne dans le besoin.



Source : Communauté métropolitaine de Montréal

COMMUNICATIONS INTERNES

Une politique de communications et d'utilisation des courriels a été amorcée et un Code de vie sur l'Internet et les médias sociaux a été approuvé par le CA. Le Code de vie est destiné aux employés, bénévoles et collaborateurs de Tel-Aide Montréal afin d'assurer une saine gestion en tout respect sur les plateformes numériques.



Code de vie : étiquette sur l'Internet et les réseaux sociaux pour nos bénévoles et

réseaux sociaux et l'Internet a pour objectif de
enrichissants sur les enjeux de l'organisme, sur

sont utiles et appréciés et nous encourageons la
intéressées par nos activités et notre mission. Pour
changes demeurent harmonieux, un code de

ne soit publié un contenu ou un commentaire
abusif, menaçant, obscène, illégal ou sans relation
de supprimer un tel contenu, et ce, à son entière
se réserve également le droit de bloquer ou retirer
contrevient au code de vie.

Respectueuse

accord vis-à-vis d'autres opinions respectueusement et
tient tout langage agressif ou insultant, toute attaque
d'autres membres de la communauté.

les majuscules peuvent représenter des cris et être
ce qui est désagréable pour les autres usagers. Tout
majuscules (à l'exception des sigles et des acronymes)

Tel-Aide Montréal

pas que ses bénévoles ou partenaires publient une
pouvant porter atteinte à son image ou à sa réputation.
atteinte à la loyauté lorsqu'un individu fait circuler de
préjudice ou qui pourrait nuire à sa réputation.

Confidentielles

re a l'obligation de préserver la confidentialité de
cadre de son bénévolat ou de son travail chez Tel-Aide
confidentielle ou stratégique de l'organisme ne peut être
ou sur des plateformes numériques publiques.

Respect pour et la propriété intellectuelle

naire doit respecter la législation concernant la propriété
le sur le droit d'auteur.

Ce code de vie s'inscrit dans la charte des valeurs de Tel-Aide Montréal.

Tel-Aide Montréal se réserve le droit de modifier ce code de vie ou de fermer l'un de ses comptes de réseaux sociaux sans préavis.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

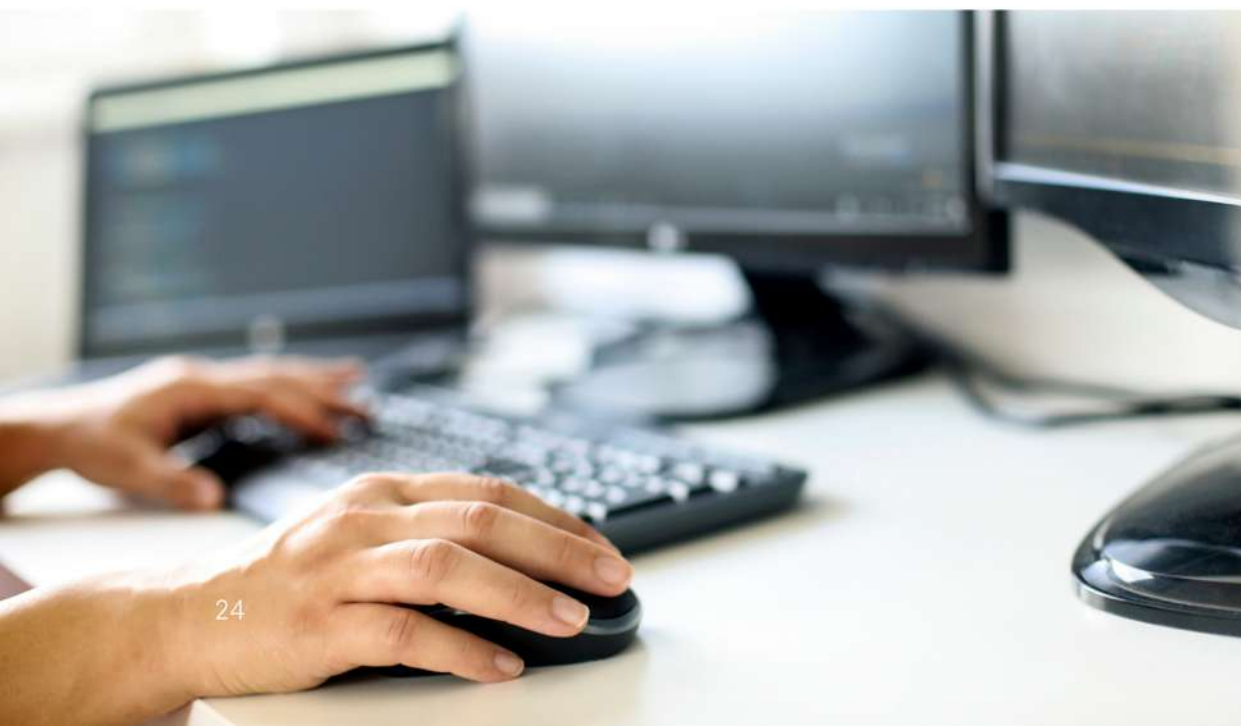
Un des rôles des technologies de l'information à Tel-Aide Montréal est le soutien de nos bénévoles écoutant-e-s, et en particulier ceux qui désirent écouter à partir de leur domicile. Chacun de ces bénévoles est équipé d'un environnement informatique différent et la vérification de cet environnement est primordiale pour s'assurer qu'ils pourront efficacement écouter à distance. De plus, il faut aussi résoudre les problèmes techniques qui peuvent survenir au cours de l'année. Pour mieux répondre à ces situations, nous sommes à développer un modèle de soutien technique qui permettra de les appuyer durant toutes les heures d'écoute.

Le déménagement de Tel-Aide Montréal a dû être planifié et exécuté afin de minimiser le temps d'arrêt pour les postes d'écoute sur place. Nous en avons profité pour installer un nouveau système téléphonique. De plus, nous avons équipé la salle de formation pour permettre de réaliser les sessions de formation sur place ainsi que toutes les rencontres en personne ou par visioconférence.

Comme durant les années passées, les TI ont été là pour soutenir le Phonothon et ses bénévoles. De plus, les TI ont appuyé l'équipe du 50e anniversaire ainsi que la mise en place de la stratégie de communication via Google Ads et un compte Facebook d'affaires.

Les TI ont aussi débuté le travail de révision des processus administratifs pour mieux utiliser les outils en place et en choisir de nouveaux si nécessaire.

Les TI font aussi partie du projet Tel-ACTION.



PARTENAIRES FINANCIERS

Tel-Aide Montréal est très privilégiée de pouvoir compter sur l'appui financier de nombreux partenaires/donateurs. Les subventions gouvernementales constituent notre principale source de financement, ce qui nous assure une stabilité annuelle nécessaire pour continuer à offrir nos services avec la même ardeur et constance et une motivation renouvelée. Cette confiance est primordiale pour assurer la pérennité de notre organisme, même après 52 ans d'écoute auprès de la communauté du Grand Montréal.

SUBVENTIONS

Nous bénéficions d'un financement essentiel à notre fonctionnement grâce au programme PSOC du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Nous avons également obtenu une généreuse subvention du ministre responsable des relations avec les Québécois d'expression anglaise pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023 et qui a été renouvelée pour les deux prochaines années à la suite d'une demande déposée par notre organisme. Cette subvention nous aidera à mieux faire connaître nos services auprès des appelant-e-s anglophones, ainsi qu'à recruter des bénévoles écoutant-e-s pour répondre aux besoins de ces appelant-e-s du Grand Montréal. Ce projet s'inscrit dans notre objectif de servir toutes les personnes isolées ou souffrantes, qu'elles parlent français ou anglais.

En outre, nous avons reçu 150 000 \$ de l'Agence de la santé publique du Canada en cours d'année pour le rehaussement des services en santé mentale, ce dont nous sommes extrêmement reconnaissants. La secrétaire parlementaire de la ministre de la Santé mentale et des Dépendances et ministre associée de la Santé a annoncé l'octroi de cet investissement.

DONS

Les amis de Tel-Aide Montréal ont démontré une grande sensibilité à l'importance et à la nécessité de nos services durant cette période de pandémie, en maintenant leur solidarité et leur soutien indéfectibles envers nos services, comme en témoignent les graphiques à la page suivante. 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.

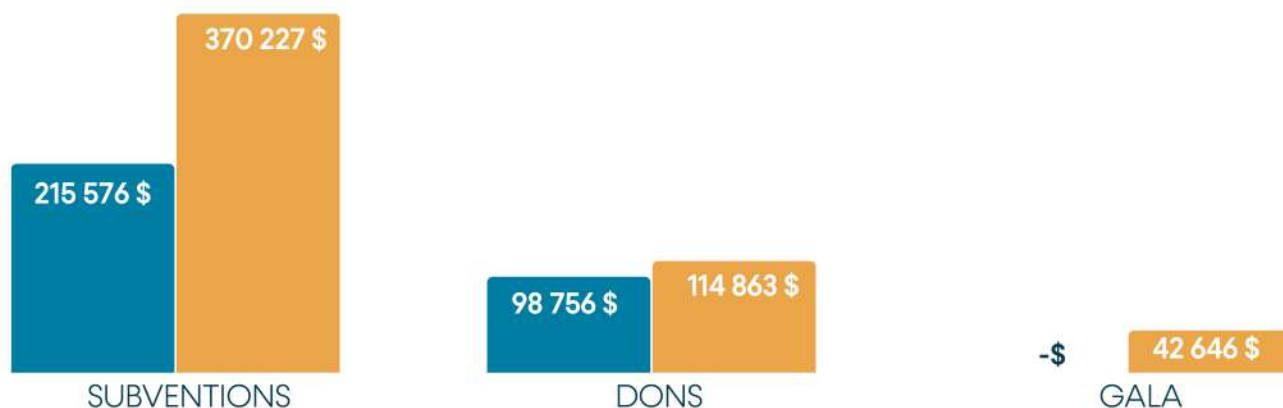
PARTENAIRES FINANCIERS

GALA

Grâce à la Caisse Desjardins du Sud-Ouest de Montréal, au ministère de la Santé du gouvernement du Québec, aux entreprises privées, aux députés des gouvernements du Québec et du Canada, aux élus de la Ville de Montréal et à des donateurs anonymes ayant commandité cette soirée, Tel-Aide Montréal a été en mesure de reconnaître le travail essentiel de ses bénévoles. La générosité de ces partenaires témoigne de l'importance de la contribution de tous les intervenants dans le domaine de la santé mentale.

Répartition des sources de fonds 2021-22 et 2022-23

■ 2021-22 ■ 2022-23




MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS

*Secrétariat aux relations
avec les Québécois
d'expression anglaise*

Québec 

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

Québec 

*Ministère de l'Emploi
et de la Solidarité
sociale*

Québec 



Public Health
Agency of Canada

Agence de la santé
publique du Canada

 **Desjardins**
Caisse du Sud-Ouest
de Montréal


CLUB DE VINS
Jessica Harrois

beneva

lepelco
Cabinet en assurance
de dommages

CLYDE&CO

VIE ASSOCIATIVE

RAPPORT DU COMITÉ DE FORMATION FRANCOPHONE

MEMBRES DU COMITÉ

Anissa 2146F, Claudine 2362F (responsable du comité), Émile 1180F, France 2233F, Johanne 2585F, Louise 2280F, Marie 2326F, Mélanie 2573F.

SESSIONS DE FORMATION AYANT DÉBUTÉ DURANT L'ANNÉE

Au cours de l'année 2022-2023, il y a eu un total de quatre sessions de formation en français.

COHORTE	MOIS DE FORMATION	CANDIDAT·E·S FORMÉ·E·S	CANDIDAT·E·S DIPLÔMÉ·E·S
1.	mai à juillet	6	5
2.	septembre à décembre	7	4
3.	novembre à février	8	6
4.	janvier à avril	9	8
TOTAL ANNUEL	mai à avril	30	24

RÉUNIONS ET AUTRES TÂCHES

Parmi les autres tâches effectuées par des membres du comité, mentionnons :

- Participation à la mise à jour du site Web, surtout au niveau de la présentation des notions d'écoute active;
- Contribution à la mise à jour du Guide d'accompagnement;
- Collaboration au Projet Tel-ACTION et à la rédaction de recommandations;
- Participation aux discussions sur les appels abusifs.;
- Participation à une formation donnée par Suicide Action Montréal;
- Appui à la formation en anglais par le partage de documents et la participation à des jeux de rôles.

Claudine 2362F

Responsable du comité de formation francophone

VIE ASSOCIATIVE

RAPPORT DU COMITÉ

D'ACCOMPAGNEMENT FRANCOPHONE

MEMBRES DU COMITÉ (MEMBRES QUI ONT FAIT AU MOINS UN ACCOMPAGNEMENT CETTE ANNÉE)

Anissa 2146F, Marie 2326F, Mélanie 2573F, Bernard 2579F, Monic 2356F, France 2233F, Élisabeth 2606F, Claudine 2362F, Émile 1180F, Chantal 2172F, Louise 2280F, Johanne 2585F.

Au 1er avril 2022, le comité comptait dix-neuf membres actifs et au 31 mars 2023, les membres actifs étaient de quinze. En cours d'année, deux se sont temporairement retirés, quatre ont quitté pour diverses raisons et deux nouveaux membres se sont ajoutés. Les membres actifs ont cumulé 288 heures d'accompagnement auprès de bénévoles en formation.

Le comité s'était donné deux grands objectifs pour l'année et les objectifs sont atteints :

1. La révision du guide d'accompagnement;
2. L'intégration du système de la « double écoute » dans les outils d'accompagnement.

Le défi le plus important du comité est de recruter suffisamment d'accompagnateurs et d'accompagnatrices pour répondre aux besoins engendrés par les cohortes de formation. La plupart des membres du comité font un ou deux accompagnements par année étant donné que chaque accompagnement requiert un nombre d'heures significatif; nous sommes donc toujours à la recherche d'écouter-e-s intéressé-e-s à se joindre au comité.

Chantal 2172 F

Responsable du comité francophone d'accompagnement

VIE ASSOCIATIVE

RAPPORT DES COMITÉS DE FORMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT ANGLOPHONES

MEMBRES DU COMITÉ

Accompagnateurs actifs et accompagnatrices actives :

Jena 2105E, Alvin 2180E, Deneille 2104E, Michelle 2129E, Mischa 2240E, Tanya 2208E, Zoe 2209E, Ania 2189E, Julia 2243E, Andie 2244E, Tianshu 2242E, Tanya 2257E, Elody 2251E, Stefany 2247E, Mihaela 2193E, Elizabeth 1972E, Ali 2248E, Catalina 2265E.

Au cours de l'année 2022-2023, il y a eu un total de cinq sessions de formation en anglais.

COHORTE	MOIS DE FORMATION	CANDIDAT·E·S FORMÉ·E·S	CANDIDAT·E·S DIPLÔMÉ·E·S
1.	avril à juin	7	7
2.	septembre à novembre	10	9
3.	octobre à janvier	5	5
4.	novembre à janvier	4	3
5.	janvier à mars	10	9
TOTAL ANNUEL	avril à mars	36	33

Au total, 18 accompagnateurs ont été actifs au cours de l'année. Jena 2105E, la responsable du comité d'accompagnement, a recruté cinq nouveaux accompagnateurs et certains accompagnateurs ont quitté le comité ou sont devenus inactifs.

Au total, six réunions ont eu lieu tout au long de l'année entre Jena, Josée et Melissa pour préparer les prochaines sessions de formation. Deux réunions d'accompagnateurs ont eu lieu avec le soutien du comité et dirigées par Jena, l'une en avril et l'autre en novembre.

Jena 2105E et Josée

Respectivement, responsable du comité d'accompagnement anglophone et responsable du comité de formation anglophone

VIE ASSOCIATIVE

RAPPORT DU COMITÉ DES ENTREVUES FRANCOPHONE ET ANGLOPHONE

MEMBRES DU COMITÉ

Sylvie 2036E/2359F, Ania 2189E/2558F, Anissa 2146F, Johanne 2585F, Marie 2326F, Bernard 2579F, Roland 2245F/2012E, Josée Pelletier, Guylène 2584F, Karl 2617F et Gabrielle 2635F.

Pendant l'année 2022-2023, 122 formulaires d'application ont été remplis pour toutes les catégories d'âge ou de sexe. Il y a eu 29 de ces personnes qui n'ont pas eu d'entrevue : 23 se sont retirées et 6 auront une entrevue pour une prochaine formation. L'équipe a réalisé 93 entrevues pour de nouveaux écoutant-e-s bénévoles .

ÂGE ET GENRE

De ces 122 personnes, il y a eu 41 hommes (34 %) et 81 femmes (66 %). 40 % étaient âgés de 18 à 30 ans, 26 % avaient entre 31 et 59 ans et 34 % avaient 60 ans ou plus.

LIEU DE RÉSIDENCE ET LANGUES

Près du trois quarts des demandes viennent des personnes de Montréal. Au niveau de la langue, 49 % des candidats étaient bilingues et parmi ceux-ci 14 % étaient trilingues et deux de ces personnes étaient quadrilingues ce qui représente une visibilité intéressante pour Tel-Aide Montréal au sein de différentes communautés linguistiques.

RÉFÉRENCES

50 % des candidats ont entendu parler de Tel-Aide Montréal par le biais de notre site Web ou des médias sociaux, ce qui est significatif. Cette proportion vient bien avant les médias traditionnels (radio, bulletin) avec 21 %, suivi par 17 % qui ont été référés par des membres de leur famille ou des amis. Toutes les autres références venant de professionnels, d'organisations communautaires et de services universitaires recommandant des candidats sont à moins de 5 %.

OCCUPATION

Environ 35 % des candidats étaient en emploi, 30 % étaient aux études et environ 21 % étaient retraités. En ce qui concerne le domaine d'emploi, une grande variété de milieux professionnels sont représentés parmi les candidats. Il est intéressant de noter que les champs d'études des candidats couvrent des domaines très différents : psychologie : 47 % ; sciences naturelles et médicales : 16 % ; Administration : 11 % ; Éducation, art, ingénierie ou bureautique : 21 % ; 5 % sans réponse.

Sylvie 2036E/2359F

Responsable du comité des entrevues

VIE ASSOCIATIVE PARTAGES

Les partages sont des rencontres où les écoutant-e-s échangent et discutent à propos d'une thématique déterminée. Merci à Bernard 2579F d'avoir régulièrement proposé des partages. Cette pratique est maintenant bien instaurée.

1. 19 avril 2022

Thème : Pratiquer l'écoute active et être empathique au téléphone, de façon anonyme et confidentielle, dans une durée limitée, peuvent poser des défis. Quels sont-ils et comment relever ces défis de façon satisfaisante pour l'appelant-e et l'écoutant-e?

2. 26 avril 2022

Thème : Partage sur les appels à caractère sexuel.

3. 17 mai 2022

Thème : Pratiquer l'écoute active à Tel-Aide Montréal; quels en sont les impacts positifs dans notre vie.

4. 21 juin 2022

Thème : Fin de pandémie et retrouvailles en présentiel.

5. 18 octobre 2022

Thème : La solitude est le sentiment subjectif d'être seul : la posture de l'écoutant-e en écoute active face à des appels où les appelant-e-s expriment de la solitude.

6. 22 novembre 2022

Thème : Un appel marquant et pourquoi.

7. 21 février 2023

Thème : Certains appelant-e-s réguliers-ères tentent d'établir un contact avec des écoutant-e-s dont ils et elles reconnaissent la voix après plusieurs appels. Comment pouvons-nous gérer ces appels dans une approche d'écoute active, anonyme et confidentielle?

8. 21 mars 2023

Thème : La perte d'un être cher crée un vide important chez certain-e-s de nos appelant-e-s. Comment maintenir une écoute active face à un deuil?

VISIBILITÉ

UN PLAN POUR TEL-AIDE MONTRÉAL

Au printemps 2022, dans le cadre du projet English Awareness, Tel-Aide Montréal a fait appel à une consultante en communication marketing, afin de développer un plan triennal de communication 2022-2025 visant à recruter des bénévoles anglophones et à augmenter la notoriété du service d'écoute en anglais. Le projet a ensuite été intégré dans le projet global nommé Tel-ACTION.

Tel-Aide Montréal poursuit sa collaboration avec cette consultante et s'est dotée d'un autre consultant de juin à décembre 2022. TAM a aussi collaboré avec un photographe, caméraman et monteur vidéo pour la réalisation de capsules mettant en vedette Julie Bélanger, ainsi qu'une spécialiste en marketing Web spécifiquement pour le volet de visibilité sur le moteur de recherche Google et une designer graphique pour le développement de certaines publicités.

GIVE the GIFT of LISTENING.
Volunteer: your presence could make the difference.

APPLY TO VOLUNTEER ON OUR HELPLINE
www.telaidemontreal.org/en
QUESTIONS?
benevoles@telaide.org • 514.938.1105

Tel-Aide MONTRÉAL
Listening is Caring

LISTENING COMES STRAIGHT FROM THE HEART.
Volunteer to listen!

OUR HELPLINE IS LOOKING FOR KIND-HEARTED VOLUNTEERS.
www.telaidemontreal.org/en/volunteers/
QUESTIONS?
benevoles@telaide.org • 514.938.1105

Tel-Aide MONTRÉAL
LISTENING IS CARING

L'ÉCOUTE C'EST UNE AFFAIRE DE CŒUR.
Deviens bénévole!

NOTRE LIGNE D'ÉCOUTE RECHERCHE DES BÉNÉVOLES EMPATHIQUES
www.telaidemontreal.org/benevoles-ecoutant/
QUESTIONS?
benevoles@telaide.org • 514.938.1105

Tel-Aide MONTRÉAL
À L'ÉCOUTE

VISIBILITÉ

TEL-AIDE MONTRÉAL DANS LES MÉDIAS

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

1. 2022-04-08 Média : CTVM.info

Titre : « Les bienveillants » de Sarah Baril Gaudet en compétition à Hot Docs

2. 2022-05-24 Média : Journal de Montréal

Titre : Julie Bélanger s'implique auprès de Tel-Aide.

3. 2022-05-28 Média : Hollywood PQ

Titre : Julie Bélanger : la nouvelle porte-parole de Tel-Aide Montréal

4. 2022-08-18 Média : Radio-Canada

Titre : Ottawa octroie 150 000 \$ à Tel-Aide pour sa ligne téléphonique en santé mentale

5. 2022-08-18 Média : Noovo.info

Titre : Ottawa offre une aide financière à Tel-Aide Montréal

6. 2022-08-18 Média : iHeartRadio

Titre : Le gouvernement du Canada annonce une somme de 150 000\$ pour le centre de détresse Tel-Aide Montréal afin de soutenir sa mission en santé mentale auprès des gens du Grand Montréal

7. 2022-08-18 Média : LaPresse+

Titre : Le gouvernement du Canada annonce une somme de 150 000\$ pour le centre de détresse Tel-Aide Montréal afin de soutenir sa mission en santé mentale auprès des gens du Grand Montréal

8. 2022-08-18 Média : Le Devoir

Titre : Santé mentale : le fédéral alloue 150 000 \$ à Tel-Aide pour sa ligne téléphonique

9. 2022-08-18 Média : L'actualité

Titre : Santé mentale : le fédéral alloue 150 000 \$ à Tel-Aide pour sa ligne téléphonique

10. 2022-08-18 Média : Mix 99,7FM

11. 2022-08-18 Média : 98,5

12. 2022-08-18 Média : Cool 103,5 FM

13. 2022-08-18 Média: Yahoo! Finance

Titre: Government of Canada invests in mental health and distress centres

14. 2022-08-29 Média : CJAD

Entrevue de Melissa Johnson, coordonnatrice des bénévoles

15. 2022-11-14 Média : New York Times

Titre : In a Lonely World, They're Here to Listen

16. 2023-01-24 Média : New York Times

Titre : Film Club: 'The Benevolents' What does it mean to be a good listener?

17. 2023-02-09 Média : Radio-Canada

Titre : Choc après la tragédie de Laval : « des réactions normales à un événement anormal ». Mention de Tel-Aide Montréal et du numéro de la ligne d'écoute.

Cette année, trois grandes nouvelles ont mis Tel-Aide Montréal de l'avant dans les médias : l'annonce que Julie Bélanger devenait porte-parole de l'organisme, l'octroi d'une somme de 150 000 \$ à Tel-Aide Montréal par le gouvernement fédéral (la portée médiatique de la nouvelle, c'est-à-dire, le nombre de personnes exposées à la nouvelle est de 10 500 000 personnes), ainsi que le visionnement du documentaire « The Benevolents » rendu public par le New York Times.

VISIBILITÉ

REVUE DES ACTIONS ET OUTILS DE COMMUNICATION

Mars à juin 2022

Rapport et plan de communication

Développement du document d'état de la situation des communications et du plan de communication English Awareness 2022-2025.

Août 2022

Conférence de presse : Ottawa octroie 150 000 \$ à Tel-Aide Montréal pour sa ligne téléphonique en santé mentale

- Communiqué de presse en collaboration avec l'Agence de la santé publique du Canada;
- Production d'une grande bannière avec le logo et les couleurs de Tel-Aide Montréal;
- Production de 2 paraposts (bannières déroulantes).

Publicité radio de 15 secondes sur les ondes de CJAD

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 316 000 personnes par semaine.

Septembre
2022

Publicités animées en ligne avec The Montreal Gazette

Les publicités ont obtenu 375 000 impressions en trois semaines dans la région du Grand Montréal sur le site Web du réseau Postmedia

Automne 2022

Sondage express aux bénévoles

Le sondage a été développé du mois d'août au mois d'octobre. Les réponses ont été reçues du 3 au 10 novembre.

Production de capsules vidéo

Rédaction des scripts, tournage et montage de 15 capsules vidéo avec Julie Bélanger, porte-parole de Tel-Aide Montréal.

Marketing sur le moteur de recherche Google

Mise en place de campagnes de mots-clés sur le moteur de recherche Google à l'aide de Google Grants.

Automne 2022 (suite)	<p>Optimisation des communications entourant le Phonothon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développement d'un logo pour le Phonothon; • Production de contenu écrit, de visuels et de vidéos pour la page d'organisme de Tel-Aide Montréal sur le site CanadaHelps; • Développement d'un formulaire de don spécifique au Phonothon; • Promotion du Phonothon sur les réseaux sociaux et par le biais d'un communiqué de presse; • Photographe/vidéaste et en direct « live » avec Julie Bélanger.
Septembre à mars	<p>Publicités avec la FADOQ-île-de-Montréal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bannières et mentions pour bénévolat dans les infolettres aux 43 000 membres francophones et 10 000 membres anglophones de la FADOQ : septembre à décembre, février, mars. • Publicités sur le site Web (fr. et ang.) de la FADOQ pendant octobre, novembre et décembre. Leur site accueille environ 30 000 visiteurs par mois. • Publicité pleine page de recrutement de bénévoles en couverture arrière du Bulletin imprimé anglophone de l'hiver 2023 – parution à la fin novembre 2022. • Publicité pleine page de recrutement de bénévoles dans le Bulletin imprimé anglophone du printemps 2023. • Publicités ¼ de page de recrutement de bénévoles en anglais et en français dans le Bulletin imprimé printemps 2023.
Décembre 2022	<p>Publicité dans le programme du chœur philharmonique du Nouveau Monde.</p>
Hiver 2023	<p>Conception du dépliant de recrutement de bénévoles en anglais et en français.</p>
Mars 2023	<p>Publicité dans la publication « Inspirations » Conception d'une publicité 1/8 de page de recrutement de bénévoles anglophones dans la publication « Inspirations » du English Montreal School Board pour la prochaine année financière, dans l'édition du printemps de cette publication.</p>

VISIBILITÉ MÉDIAS SOCIAUX

Au cours de l'année 2022-2023, Tel-Aide Montréal a publié environ 170 fois sur Facebook et Instagram en plus de partager plus de 120 visuels et vidéos en « story ». Sur LinkedIn, 33 publications ont été faites pendant la même période.

Cette année, Tel-Aide Montréal a investi afin de promouvoir ces publications sur les réseaux sociaux et a mené des campagnes de recrutement de bénévoles et de sa ligne d'écoute sur Facebook, Instagram et LinkedIn. Afin d'évaluer les retombées de ses dépenses publicitaires en 2022-2023, en guise de référence, dans l'année 2021-2022, Tel-Aide Montréal avait rejoint 1 528 comptes Meta (Facebook et Instagram) sans publicité.

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

2021-2022

1 528



2022-2023

10 000

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

Tel-Aide a aussi bénéficié d'une visibilité importante sur les réseaux sociaux grâce à sa nouvelle porte-parole, Julie Bélanger, ayant plus de 111 000 abonnés sur Facebook et environ 92 000 abonnés sur Instagram.

La porte-parole de Tel-Aide Montréal a partagé plus de 20 publications de l'organisme sur ses comptes et a publié plusieurs vidéos et « stories », permettant à l'organisme de rejoindre plus de 180 000 comptes, et ce, sans effort publicitaire.

Environ 211 000 comptes Meta ont vu du contenu de Tel-Aide Montréal au cours de l'année financière 2022-2023. Environ 10 000 personnes ont vu du contenu de Tel-Aide Montréal (TAM) organiquement, c'est-à-dire gratuitement, grâce aux algorithmes, au partage de ses publications et aux interactions avec celles-ci.

On remarque donc que la visibilité naturelle et gratuite des publications de TAM est presque sept 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 201 000 comptes. Selon les données disponibles, chaque personne rejointe a vu du contenu de Tel-Aide Montréal plus d'une fois.

VISIBILITÉ QUOTIDIENNE 2022-2023 COMPARÉE À CELLE DE 2021-2022

Couverture de la Page Facebook ⓘ

211 730 ↑ 13.8.k

Couverture Instagram ⓘ

32 688 ↑ 100

Couverture payée ⓘ

201 158 ↑ 100



VISIBILITÉ CUMULÉE 2022-2023 COMPARÉE À CELLE DE 2021-2022

Couverture de la Page Facebook ⓘ

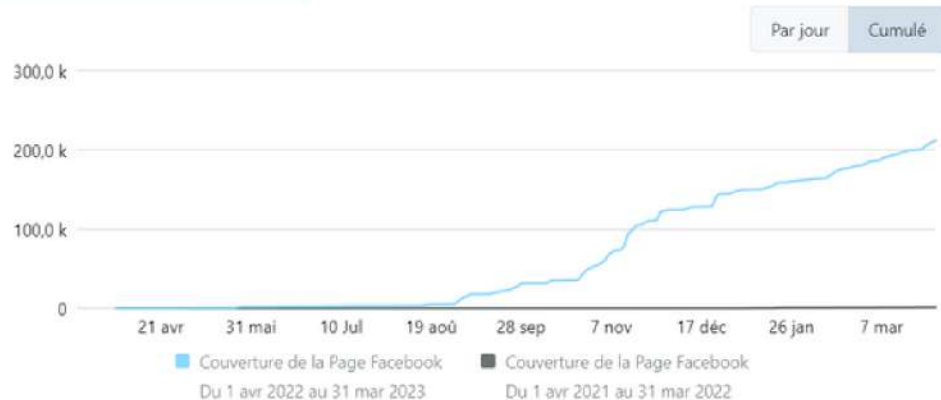
211 730 ↑ 13.8.k

Couverture Instagram ⓘ

32 688 ↑ 100

Couverture payée ⓘ

201 158 ↑ 100



Définitions :

- Couverture Facebook : nombre de comptes qui ont vu du contenu de Tel-Aide Montréal sur Facebook.
- Couverture Instagram : nombre de comptes uniques qui ont vu du contenu de Tel-Aide Montréal sur Instagram.
- Couverture payée : nombre de comptes qui ont vu les publicités de Tel-Aide Montréal au moins une fois.

VISIBILITÉ

LE COURT-MÉTRAGE « LES BIENVEILLANTS »

Un film de Sarah Baril Gaudet

« Les bienveillants » s’immerge dans l’univers du centre d’écoute téléphonique de Tel-Aide Montréal, en suivant un groupe de futurs bénévoles qui apprennent l’art de l’écoute empathique. À travers un traitement intimiste, le film cherche à rappeler l’importance de la présence d’oreilles vigilantes dans une société où la solitude est omniprésente.

Le court-métrage réalisé en 2021 a été présenté aux bénévoles de Tel-Aide Montréal lors du gala du 50e anniversaire de Tel-Aide en juin 2022 et serait diffusé chez Air Canada en plus d’être disponible gratuitement pour visionnement sur le site du New-York Times Op-Docs depuis novembre 2022. À ce jour, le film a voyagé à travers le Canada, les États-Unis et l’Europe dans une vingtaine de festivals et d’événements, offrant une précieuse visibilité à Tel-Aide Montréal.

MENTION DU DOCUMENTAIRE DANS LES MÉDIAS, SUR LE WEB ET SUR DES PLATEFORMES DE VISIONNEMENT (LISTE NON EXHAUSTIVE)

- Académie canadienne du cinéma et de la télévision
- Dames des vues (realisatrices-equitables.com)
- Cinéma sous les étoiles – le film a été projeté au parc des Faubourgs le 25 juillet 2022 et au Théâtre des Grands Bois le 9 septembre 2022
- Cinéserie.com
- IMDb
- Indy shorts
- Justwatch.com
- Lettrboxd.com
- Mubi.com
- Office national du film du Canada
- Orcasound.com
- PixelleX - agence de relations publiques qui a fait la promotion du documentaire sur les réseaux sociaux
- Tenk.ca - coopérative de solidarité basée à Montréal et vouée à la diffusion et au rayonnement du cinéma documentaire de création
- Travelling Distribution – responsable de la distribution du documentaire
- Aguiche (Teaser) du documentaire disponible sur Vimeo
- Wikipédia « The Benevolents »



2022-2023

ÉVÉNEMENTS

2022-04-26	Présentation et partage sur les appels à caractère sexuel – par Daniela Diaz (stagiaire de Dawson College)
2022-04-28	Dîner des bénévoles pour la Semaine de l'Action bénévole
2022-05-06	Mental Health Fair à l'école secondaire Villa-Maria High School
2022-05-19	Concordia Volunteer Fair
2022-06-04	Gala du 50e anniversaire de Tel-Aide Montréal
2022-06-15	Dîner pizza avec les bénévoles anglophones
2022-06-21	Pizza et partage
2022-06-26	Assemblée générale annuelle
2022-08-16	Conférence de presse

ÉVÉNEMENTS (SUITE)

2022-09-07	Déménagement de Tel-Aide Montréal
2022-09-29	Rencontre des membres de l'ACETDQ
2022-11-09	ABC de l'intervention des non-intervenants au Centre St-Pierre
2022-11-20	Phonothon
2022-12-07	Groupe de discussion sur les appels abusifs – Tel-Aide Montréal, GAIHST, les CALACS de l'Ouest de l'île
2022-12-09	Pendaison de crémaillère et party des Fêtes



FORMATIONS EXTERNES ET PARTICIPATIONS

2022-07-12 au 2022-07-13	Formation externe (3 heures): Introductory Workshop to active listening – Ville de Pointe-Claire (animée par Josée)
2022-10-14	Formation Diversité dans nos actions par l'ACETDQ (Josée)
2022-10-21	Rencontre de partenariat : Tel-Aide Montréal et Suicide Action Montréal
2022-10-24	Journée de l'écoute avec l'ACETDQ
2022-10-29	Formation externe (3 heures) : Introduction à l'écoute active; Acouphènes Québec (animée par Josée et Marie 2326F)
2023-02-10	Formation avec ACETDQ : Le syndrome du Caliméro (Josée et Melissa)
2023-02-22	Formation du Regroupement des Séparés et des Divorcés de L'Ouest (RSDO) (Josée et Marie 2326F)
2023-03-06	Présentation virtuelle de l'organisme « Ça Suffit » (Josée, Melissa et le comité de formation francophone)
2023-03-08	Formation avec Suicide Action Montréal : Repérer la personne vulnérable au suicide et appliquer les mesures de protection requises. (Josée, Melissa et le comité de formation francophone)
2023-03-14	Formation du RSDO (Josée et Marie 2326F)
2023-03-29	Atelier sur la mission, la vision et les valeurs de Tel-Aide Montréal avec Lucie Caillère

COLLABORATIONS ET RÉSEAUTAGE

En collaboration avec plusieurs autres centres d'écoute, la directrice générale a participé à diverses rencontres favorisant l'entraide et le partage des meilleures pratiques dans le domaine.

PARTICIPATION À UN GROUPE DE COLLABORATION, NIVEAU TACTIQUE

- 6 rencontres

Amorcer la création d'une communauté de pratique (lignes d'écoute) en collaboration avec d'autres centres. Suicide Action Montréal; le 211; le centre de référence du Grand Montréal; Interligne; SOS violence conjugale.

Les sujets discutés ont été :

- Le financement (diversification, philanthropie, financement par projet, etc.);
- Les ressources humaines (conditions de travail et salaires, attractivité, rétention, etc.);
- Confidentialité vs anonymat;
- Intersectionnalité;
- Les statistiques, les technologies de gestion de la relation client (CRM) et la reddition de compte;
- Le choix des technologies;
- La diversification de nos services;
- Le partenariat (communication externe, développement d'entente spécifique);
- Relation politique publique et relations médias;
- Les regroupements, le financement de base (PSOC/PAVAO);
- La Loi 25.



PARTICIPATION À UN GROUPE DE DISCUSSION, NIVEAU OPÉRATIONNEL

- 5 rencontres

Avec l'aide de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ) il y a eu la création d'un regroupement de plusieurs centres d'écoute dont : Tel-Aide Montréal, Écoute Entraide, Centre d'écoute Le Havre, Tel Écoute et Tel-Aide Saguenay–Lac-Saint-Jean pour discuter de nos réalités communes et pour partager des informations et idées sur différents sujets comme :

- La structure organisationnelle et d'encadrement : les différents postes dans les centres, les appellations, les responsabilités et les salaires, dont les conditions de travail;
- Le recrutement et la rétention des bénévoles : La baisse de bénévoles durant le temps des fêtes, les bénévoles jeunes versus aînées, quels sont les défis similaires ou différents?
- Le télétravail : comment revenir pour créer un sentiment d'appartenance;
- Formations : hybrides, en présentiel et virtuelles. Offre annuelle de formation, formation continue et autres.

PARTICIPATION AU CLAN D'AFFAIRES DE LA CHAMBRE DE COMMERCE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN

- 4 rencontres, 20 participants et créations d'alliances

Autres formations et webinaires :

- Formation sur le réseautage d'affaires intelligent et rentable avec Julien Roy, président, formateur et consultant;
- Webinaire : S'engager socialement : mode d'emploi pour entreprises.



PARTENAIRES

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



Dialogue McGill
Better Communication for Better Care



AFFILIATIONS

Tel-Aide Montréal est membre de :



Association des
Centres d'Écoute
Téléphonique
du Québec



la Chambre de commerce
du Montréal métropolitain



CDC
CENTRE-SUD



REGROUPEMENT
Loisir et Sport
du Québec



CENTRE
québécois de services
aux associations



RIOCM
Regroupement intersectoriel
des organismes communautaires
de Montréal



ESPACE**OBNL**

arrondissement.com



On s'y retrouve !

LISTE DES 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.odccentresud.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-resources-seniors>

<https://www.toutmontreal.com/6802-tel-aide-montreal>
<https://www.jcilordgauthierpsy.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.psychologuesanxietelaval.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-mariefrancenole.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 de nos appelant-e-s 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!

50 ANS +
Écouteuse émérite
Rolande ; 0293F

25 ANS +
Daniel ; 1718F

20 ANS +
Claire ; 1925F
James ; 1821E

15 ANS +
Andreas (Andy) ; 1853E

10 ANS +
Anissa ; 2146F
Chantal ; 2172F
Elizabeth ; 1972E
Eric ; 1944E
France ; 2233F
Laurent ; 2222F/2011E
Liliane ; 2244F
Louise ; 2280F
Marie ; 2326F
Roland ; 2245F/2012E

5 ANS +
Chantal ; 2418F
Claudine ; 2362F
Danielle ; 2460F
Jean-Marie ; 2409F
Jena ; 2105E
Liz ; 2148E
Louise ; 2022E/2341F
Micheline ; 2506F
Michelle ; 2129E
Monic ; 2356F
Monique ; 2434F
Rhizlane ; 2405F/2223E
Sylvie ; 2359F/2036E

3 ANS +
Alvin ; 2180E
Ania ; 2189E/2558F
Deneille ; 2104E
Gilles ; 2543F
Guy ; 2551F
Lauren ; 2174E
Mihaela ; 2193E
Mihary ; 2556F
Nicole ; 2521F
Tanya ; 2208E
Zoe ; 2209E

2 ANS +
Adamo ; 2233E Mélanie ; 2573F
Alain ; 2578F Mischa ; 2240E
Ali ; 2248E Renée ; 2588F
Andie ; 2244E Rita ; 2210E
Bernard ; 2579F Salima ; 2217E
Christiane ; 2591F Shira ; 2249E
Claire ; 1817F Sira ; 2577F
Emile ; 1180F Slim ; 2589F
Emma ; 2596F Stefany ; 2247E
Guylène ; 2584F Tianshu ; 2242E
Johanne ; 2585F
Julia ; 2243E
Julie ; 2586F

1 AN +
Arianne ; 2590F
Benoit ; 2614F
Catalina ; 2265E
Chris ; 2266E
Claudette ; 2592F/2264E
Coral ; 2604F
Daniel ; 2594F
Diane ; 2593F
Diane ; 2623F
Elisabeth ; 2595F
Elizabeth ; 2606F
Elody ; 2251E
Elwin ; 2252E
Emma ; 2596F
Geneviève ; 2615F
Hélène ; 2616F
Hope ; 2270E
Karl ; 2617F
Lilia ; 2618F
Marika ; 2608F
Michael ; 2272E
Mila ; 2255E
Murielle ; 2598F
Olivier ; 2268E
Parfitt ; 2271E
Pierre ; 2620F
Ricardo ; 2256E
Rolland ; 2622F
Roman ; 2269E
Roxane ; 2611F
Tanya ; 2257E
Terence ; 2258E
Umara ; 2260E

Voici la liste des nouveaux bénévoles qui ont terminé leur formation en écoute active avec succès dans la dernière année. Merci à tous les nouveaux et nouvelles bénévoles!

<1 AN

Alexis ; 2302E	Faraz ; 2190E	Nevena ; 2609F
Anne-Claire ; 2627F	François ; 2626F	Océane ; 2649F
Boriana ; 2282E	Gabrielle ; 2635F	Olga ; 2288E
Camille ; 2285E	Hélène-Marie ; 2638F	Paige ; 2287E
Camille ; 2646F	Hridi ; 2300E	Ramtin ; 2289E
Clara-Rose ; 2644F	Janic ; 2510F	Reanna ; 2209E
Corinne ; 2625F	Jessie ; 2296E	Richard ; 2283E
Dally ; 2307E	Joan ; 2293E	Richard ; 2639F
Dan Yi ; 2640F	Judith ; 2303E	Robin ; 2277E
Danielle ; 2605F	Karina ; 2630F	Sandra ; 2633F
David ; 2299E	Lawrence ; 2276E	Seham ; 2286E
David ; 2631F	Loryane ; 2647F	Stefanos ; 2301E
Debbie ; 2292E	Louisa ; 2291E	Susanne ; 2645F
Elijah ; 2280E	Louis-Marie ; 2648F	Sylvie ; 2642F
Elisabeth ; 2290E	Lucie ; 2650F	Theodore ; 2297E
Elisabeth ; 2637F	Marianna ; 2305E	Tracy ; 2259E
Eric ; 2281E	Marie-Hélène ; 2607F	Véronique ; 2629F
Fanny ; 2253E	Marina ; 2254E	Wanning ; 2298E
	Marsha ; 2284E	Yvan ; 2632F
	Maude ; 2641F	Zabrina ; 2278E
	Mégane ; 2634F	
	Mehrzad ; 2294E	
	Melanie ; 2306E	
	Melly ; 2628F	
	Michele ; 2643F	
	Micheline ; 2636F	
	Milan ; 2295E	
	Myriam ; 2275E	
	Nancy ; 2304E	

PHOTOTHÈQUE



Partage 2022-06-22



Cocktail des Fêtes de fin d'année 2022



PHOTOTHÈQUE (SUITE)

Phonothon 2022-11-20



Séance photo pour les médias sociaux 2022-11-20



