À L'ÉCOUTE DEPUIS 1971

RAPPORT ANNUEL

2024-2025

Tel-Aide MONTRÉAL

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

TEL-AIDE MONTRÉAL

CP 97557 CSP Wellington Verdun (Québec) H4G 3M6

Service d'écoute : 514-935-1101 ou 1-877-935-1101

Administration : 514-935-1105

Courriel : info@telaide.org

Site internet : www.telaidemontreal.org

Numéro d'organisme de bienfaisance auprès de l'Agence du Revenu du Canada
105164800 RR0001

TABLES DES MATIÈRES

Mot de la présidente 4
Mot de la directrice générale 5
Survol – Une année en phase avec notre plan stratégique 2023-2026 6
Tel-Aide Montréal en chiffres 7
Merci aux bénévoles! 8
Sondage de satisfaction annuel 10
Conseil d'administration 11
Équipe de gestion 11
Campagne de visibilité 2024 12
La soirée annuelle TAM-TAM DON 2025 12
Prix Bien-Être Janette Bertrand 13
Des projets porteurs pour amplifier notre impact 13
Redonner la Parole aux Aînés 14
Une collaboration fructueuse avec l'Université de Montréal 14
Les Nuits de l'Écoute – Un retour vers l'écoute 24/7 15
Une ligne sans frais pour briser l'isolement – en anglais, partout au Québec 15
Une transition numérique pour mieux collaborer 16
Un nouveau système téléphonique pour mieux écouter 16
Un site web repensé pour mieux connecter 16
Les piliers de notre mission 17
La vie associative 17
La formation 18
Le recrutement 19
La philanthropie 20
Partenaires financiers 22
Associations et réseaux 25
Partenaires et collaborateurs 25
Que nous réserve l'année 2025-2026? 26
ANNEXE 1 – Liste de visibilité 27
ANNEXE 2 - Photothèque 30

*Pour alléger le texte, le masculin est utilisé dans ce document, mais il inclut toutes les personnes, sans discrimination.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Crédit photo : Josée Houle

L'année 2024–2025 a marqué un tournant pour Tel-Aide Montréal (TAM). Pour la première fois, nous avons lancé une campagne de financement triennale ambitieuse — TAM-TAM Don 2025–2028 — qui vise à assurer la pérennité de nos services et à faire rayonner l'écoute comme un geste essentiel de bien-être collectif. Cette campagne est soutenue par notre partenaire principal, Desjardins, et notre partenaire associé, KPMG. Des projets porteurs d'impact sont déployés grâce à eux.

En parallèle, nous avons mis en branle une campagne de visibilité forte et humaine, portée par notre porte-parole Julie Bélanger et les Amis de TAM. Leur voix, leur visage et leur engagement ont permis de rappeler une chose fondamentale : « L'écoute, c'est pour tout le monde. »

Cette année fut également l'occasion de poser un geste symbolique fort : la création du Prix Bien-Être Janette Bertrand. En célébrant un bénévole dont l'engagement transforme concrètement son milieu, nous honorons non seulement l'héritage d'une femme exceptionnelle, mais aussi la force tranquille de l'implication communautaire.

Tous les projets structurants mis en place en 2024-2025 illustrent bien la même ambition, faire de l'écoute un geste concret de bien-être collectif accessible à toutes et tous, et ce à tout moment.

Le tournant majeur amorcé en 2024-2025 est le résultat de l'engagement indéfectible de nos bénévoles, des efforts soutenus de l'équipe administrative, des instances gouvernementales, de nos partenaires, des fondations, ainsi que de nos donateurs individuels et corporatifs. A vous qui nous permettez de faire avancer notre mission tout en y restant profondément fidèle, du fond du cœur en mon nom personnel et celui du conseil d'administration, un grand merci!

-FRANCE WAGNER

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

Sandra Di Quinzio

L'année 2024–2025 a été une année de travail en profondeur pour Tel-Aide Montréal, tout d'abord sous la direction générale de Francine Courtois, puis sous mon leadership par intérim depuis le 30 janvier. Durant ces 12 mois, nous avons modernisé nos outils et posé les bases de projets majeurs qui prendront pleinement forme en 2025–2026.

Sur le plan technologique, nous avons amorcé une remise à niveau essentielle : une migration vers la suite Microsoft 365, un nouveau site web plus accessible et centré sur l'utilisateur, et le développement d'une nouvelle plateforme téléphonique plus conviviale, adaptée à notre mission et à nos réalités de service.

En parallèle, nous avons jeté les fondations de quatre projets structurants pour l'avenir de Tel-Aide Montréal :

– Le projet RPA – Redonner la parole aux aînés, sélectionné par l'Incubateur civique de la Maison de l'innovation sociale, vise à implanter l'écoute active au cœur des milieux de vie pour aînés.
– La mise en place d'une ligne sans frais et d'une campagne de sensibilisation ciblée, en collaboration avec le Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise (SRQEA) , pour mieux rejoindre les communautés anglophones isolées à travers le Québec.
– Le lancement du projet Les Nuits de l'Écoute, pour rétablir un service accessible 24/7.
– Et, en soutien à tout cela, la création d'un système téléphonique repensé, en cours de déploiement.

Francine Courtois

Crédit photo : Josée Houle

Ces chantiers sont porteurs d'impact, mais surtout révélateurs de notre volonté d'écouter encore plus de gens. Merci à toutes celles et ceux qui ont contribué à faire avancer cette transition. Grâce à vous, Tel-Aide Montréal entre dans une nouvelle phase de son évolution, sans jamais perdre de vue sa raison d'être : être là, pleinement, pour écouter.

-SANDRA DI QUINZIO

Survol - Une année en phase avec notre plan stratégique 2023–2026

L'année 2024–2025 s'inscrit pleinement dans la mise en œuvre de la planification stratégique conçue autour de quatre axes structurants. Chaque décision, chaque projet de cette année a contribué à faire avancer ces grandes orientations avec cohérence et détermination :

1. Offrir des services adaptés

Nous avons poursuivi notre mission d'écoute 365 jours par année tout en développant de nouveaux services :

– Retour des Nuits de l'Écoute pour assurer une présence 24/7

– Ouverture d'une ligne sans frais et mise en place d'une campagne de promotion ciblée, en partenariat avec le SRQEA, pour rejoindre les communautés anglophones isolées

– Lancement du projet RPA, pour amener l'écoute active dans les milieux de vie pour aînés

2. Renforcer la structure administrative

Cette année a marqué une modernisation concrète de nos façons de faire :

– Transition vers Microsoft 365 pour faciliter la collaboration

– Mise à jour du site web pour une meilleure accessibilité et visibilité

– Préparation du déploiement d'un nouveau système téléphonique

– Animation active de la vie associative par des événements, partages et formations

– Encadrement accru des équipes et amélioration continue des processus internes

3. Assurer la pérennité financière

Le lancement de TAM-TAM DON 2025–2028, notre toute première campagne majeure de financement, a jeté les bases d'une structure philanthropique solide. Des partenariats clés avec Desjardins et KPMG ont permis de construire une stratégie de financement durable et ambitieuse. De plus, un poste temps plein de coordonnatrice de la philanthropie et des communications a été créé pour soutenir cette structure.

4. Faire rayonner l'expertise de TAM

Cette année, notre mission a gagné en visibilité et en reconnaissance :

– Campagne de visibilité grand public avec Julie Bélanger et les Amis de TAM

– Création du Prix Bien-Être Janette Bertrand, soulignant l'importance de l'engagement bénévole

– Présences en conférences et événements publics, partage de notre savoir-faire

– Renforcement des liens avec le département de psychologie de l'Université de Montréal pour faire évoluer nos pratiques en lien avec la recherche

TEL-AIDE MONTRÉAL EN CHIFFRES

Statistiques 2024-2025

14 326

HEURES DE BÉNÉVOLAT

(écoute et autres)

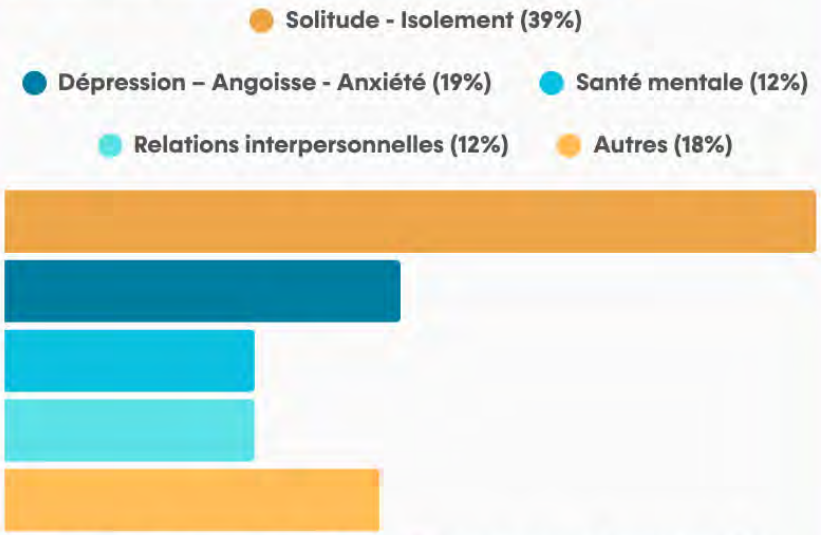
193

BÉNÉVOLES

20 602

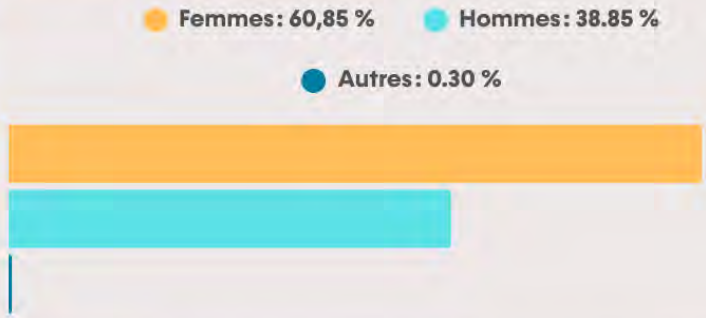
RÉPONSES AUX APPELS

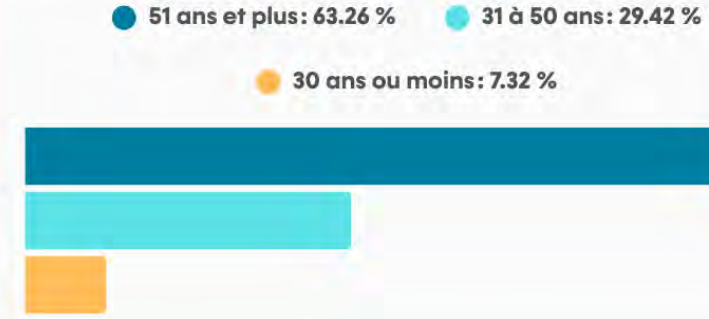
POURQUOI ON NOUS APPELLE? *

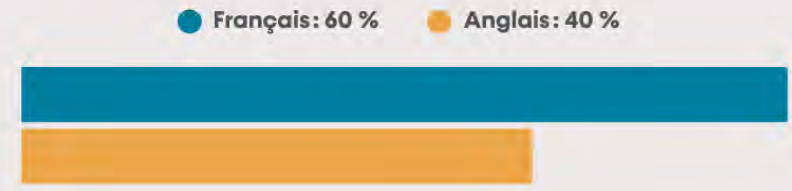


*Suicide : 187 appelants, identifiés comme présentant des risques suicidaires, ont été référés au Centre de Prévention du Suicide de Montréal (CPSM)

QUI NOUS APPELLE?







Merci aux bénévoles!

Un immense merci à nos bénévoles écoutants, accompagnateurs, membres de comités et soutiens ponctuels. Par votre présence, votre humanité et votre écoute, vous êtes le cœur battant de Tel-Aide Montréal!

BÉNÉVOLES* 2024-2025

Tel-Aide MONTRÉAL

- Les noms de famille de sont pas inscrits par soucis de confidentialité

25 ANS +

Claire M

20 ANS +

Andreas S

15 ANS +

Anissa A
Emile P

10 ANS +

Elizabeth C
Eric M
Monic F
Sylvie A

5 ANS +

Alvin S
Ania S
Chantal B
Danielle A
France W
Francine RH
Gilles J
Guy D
Jean-Marie D
Luc P
Lucille T
Michel C
Micheline S
Mihary A
Monique V

3 ANS +

Alain D
Andie F
Bernard D
Chris D
Claire D
Daniel T
Hélène G
Jean P
Johanne V
Julie C
Karl H
Mélanie D
Michael P
Miriam Z
Pierre P
Ricardo R
Stefany M
Umara G

2 ANS +

Alexis D
Anne-Claire G
Audrée D
Boriana A
Camille B
Dan Y
David C
Debbie G
Elijah N
Elisabeth L
Elisabeth U
Eric S
François B
Hélène Marie R
Jessie M
Joan M
Judith P
Karina S
Lawrence C
Louisa C
Marianna F
Mégane P
Melanie Z
Micheline G
Milan S
Nancy P
Olga M
Richard T
Robin D
Rolland S
Sandra D
Seham E
Stefanos D
Theodore O
Véronique L
Yvan B

-1 AN

Abby R
Albina D
Alexia M
Amandine M
Anne D
Anne-Marie S
Ashley V
Barbara G
Blandine S
Catherine N
Claude M
Colette H
Edith P
Eirini K
Ella M
Elina K
Eliana M
Emilie S
Emma R
Emmanuelle D
Enkhjin (Angie) B
Floriane L
Guillaume P
Hayet G
Holly B
Isabella S
Jacques C
Jasmine M
Kanika B
Kenya D
Kevin P
Khadija C
Laurence T
Lilian C
Marian L
Marlin A
Michèle G
Michelle R
Mireille T
Natasha S
Nicolas B
Noémie B
Ophelie L
Peter F
Racha O
Rachel Y
Rebeca L
Rose L
Rubina B
Sandra P
Sara L
Sarah M
Sara-Kim B
Shuming L
Sylvie L
Véronique P
Vida J
Vincent M
Wei X
Yang L
Yéli T

1 AN +

Alexis G
Ali T
Anke S
Ariunaa B
Camille F
Carole D
Cassia W
Cecilia F
Chantal L
Christian B
Christian X
Clara-Rose C
Daniel B
Dawn-Marie T
Einat F
Emily M
Estelle G
Eva L
Evmorphia V
Flavie B
France S
Harleen T
Heather R
Jacob F
Joannie T
Josee B
Harleen T
Heather R
Jacob F
Joannie T
Josee B
Joseph M
Joy G
Juliette C
Kenya G
Kristina C
Laura V
Laurence C
Loryane L
Luofei S
Marie-Andrée R
Marième L
Marin H
Mary H
Mary S
Maya D
Michèle B
Nadine B
Naomi J
Noémie D
Oceane M
Peter C
Peter S
Richard S
Serge D
Simon P
Sophie D
Soren W
Susanne C
Thea Mae L
Vanessa L
Viviane F
William Y
Zeinab H

SERVICE À LA POPULATION

Au cours de l'année 2024-2025, **197 bénévoles** ont contribués à compléter **14 326 heures** de bénévolat, soit :

- **10 502** heures d'écoute
- **1 837** heures pour l'intégration des bénévoles
- **1 424** heures pour les comités et le CA
- **449** heures de bénévolat administratif et TI
- **114** heures pour tous les autres types de bénévolat

MERCI!

Mot de remerciement pour les bénévoles

« Un immense merci aux nombreux bénévoles formidables qui ont contribué à la mission de TAM au cours de la dernière année. Grâce à votre dévouement, nous avons atteint un taux remarquable de 90 % de couverture des quarts, nous permettant de faire un pas important vers la réouverture des quarts de nuit et le rétablissement de l'écoute 24/7 qui est au cœur de notre mission.

Mais votre impact va bien au-delà de l'écoute. Vous avez démontré à maintes reprises votre engagement envers le développement personnel, le soutien mutuel, et le renforcement de notre communauté. Que ce soit par la formation continue, les séances de partage, les initiatives de formation ou encore vos efforts de sensibilisation à notre cause, votre implication est véritablement inspirante.

Je suis honorée de travailler aux côtés d'un groupe aussi diversifié, empathique et passionné. Votre engagement indéfectible et votre générosité ne cessent de m'émerveiller.

Merci pour tout ce que vous faites ! »

-Melissa Johnson, Responsable des écoutant.es et de l'engagement communautaire

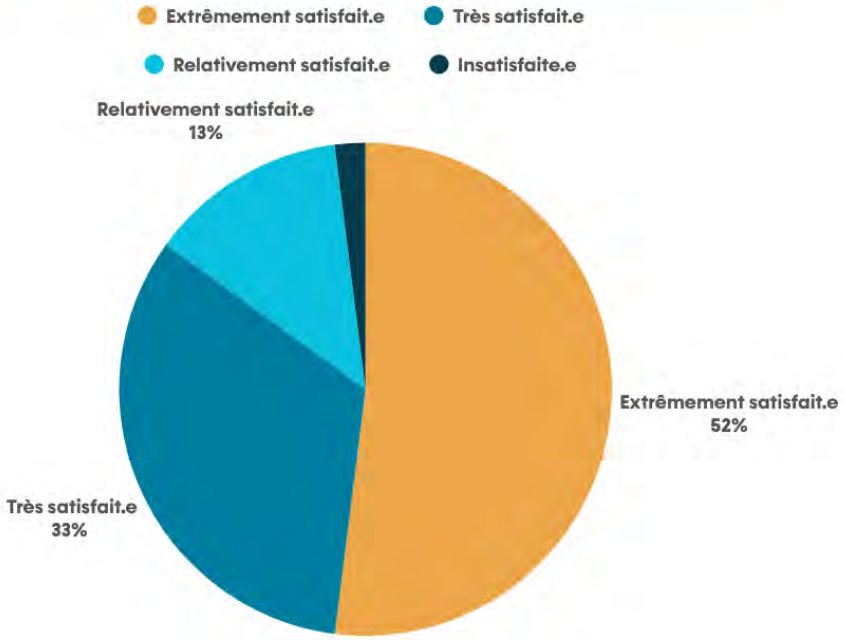
Sondage de satisfaction annuel

Nous sommes fiers des résultats du sondage annuel auprès de nos bénévoles écoutants, qui confirment la solidité de notre environnement de soutien.

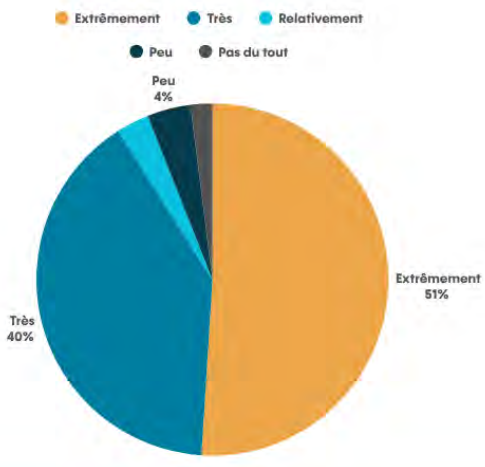
- 85 % se disent très ou extrêmement satisfaits de leur rôle
- 84 % se sentent très ou extrêmement valorisés par Tel-Aide Montréal
- 91% jugent la réponse de TAM à leurs besoins très ou extrêmement efficace

Ces résultats témoignent d'une culture d'écoute et de reconnaissance bien ancrée au sein de notre organisation.

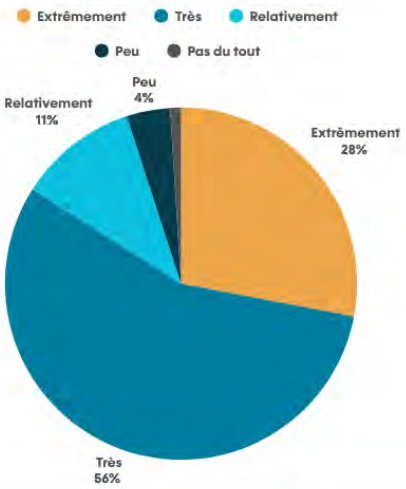
Ressenti quant à votre rôle de bénévole écoutant



Niveau de valorisation ressenti auprès de TAM



Degré d'efficacité de la réponse de TAM à vos besoins



Conseil d'administration

Composé de membres aux expertises variées, notre CA assure une gouvernance rigoureuse et humaine, en cohérence avec les valeurs de TAM. Leur vision et leur appui stratégique sont essentiels à notre développement.

- France Wagner, Présidente
- Michel Carney, Vice-président
- Jean-Marie Desroches, Secrétaire et responsable de la protection des informations personnelles
- Jean Picard, Trésorier
- Ania Szpakowski, Administratrice
- Émile Parent, Administrateur
- Monic Fournier, Administratrice
- Sandra Di Quinzio, Administratrice
- Audrée Desrochers, Administratrice

Équipe de gestion

Notre équipe permanente coordonne les opérations, les projets, la formation, les communications, la philanthropie et le soutien aux bénévoles avec cœur, rigueur et créativité. Ensemble, elle veille à ce que l'écoute reste vivante, structurée et accessible.

- Francine Courtois, Directrice générale
- Sandra Di Quinzio, Directrice générale par intérim
- Melissa Johnson, Responsable des écoutant.es et de l'engagement communautaire
- Thémis Daraiche, Coordonnatrice de la philanthropie et des communications
- Nicole Lemire, Responsable de la formation et du développement
- Haley Scott, Coordonnatrice des activités de formation
- Hasna Wakrim, Coordonnatrice administrative et financière
- Sofia Benmakhlouf, Coordonnatrice de l'expérience bénévole

Campagne de visibilité 2024

Lors de l'automne 2024, Tel-Aide Montréal a déployé une campagne de visibilité à échelle humaine autour d'un message simple et essentiel : « L'écoute, c'est pour toi aussi. » Nous avons voulu rappeler que chacun· a besoin, un jour ou l'autre, d'être écouté.

Changer la perception de l'écoute

Cette campagne visait à élargir notre portée au-delà des milieux de la santé ou de la crise. L'écoute active ne se limite pas aux urgences : c'est un levier de bien-être mental, accessible, préventif et profondément transformateur. Grâce à cette campagne, l'écoute a gagné en visibilité — comme un geste universel, essentiel, et humain.

Une campagne incarnée

Julie Bélanger, porte-parole de TAM, reconnue pour sa sensibilité et sa bienveillance, a prêté sa voix et son image à cette campagne. Elle a su rassembler autour de notre mission des personnalités publiques engagées : Jean-Michel Anctil, Isabelle Maréchal, Guillaume Pineault, Léane Labrèche-Dor, Élise Guilbault, Nico Racicot, José Gaudet et Rita Baga. Ces Amis de TAM ont généreusement amplifié notre message. Les portraits de la campagne, signés Josée Houle, dégagent une force tranquille, une chaleur sincère. Son regard sensible a capté toute la profondeur de l'écoute.

La soirée annuelle TAM-TAM DON 2024

Le 24 octobre 2024, plus de 250 invités se sont réunis à la TOHU pour notre soirée-bénéfice annuelle. Une soirée animée avec générosité par Isabelle Maréchal. Un moment fort pour célébrer ce qui nous relie.

Cette soirée a marqué le lancement officiel de notre campagne triennale TAM-TAM DON 2025–2028, en présence de notre partenaire principal Desjardins, et de la présidente d'honneur Nathalie Larue, Première vice-présidente Services aux particuliers chez Desjardins.

Moments marquants :

- Une performance poétique et immersive du duo Willow
- Un hommage vibrant à Janette Bertrand, porté par Élise Guilbault
- La toute première remise du Prix Bien-Être Janette Bertrand
- La présence lumineuse de notre porte-parole, Julie Bélanger, entourée des Amis de TAM

Cette soirée a permis de rallier de nouveaux appuis, de renforcer notre réseau de soutien, et de faire rayonner l'écoute comme un geste de bien-être collectif, simple et puissant.

Crédits photo : Josée Houle

Prix Bien-Être Janette Bertrand

En 2024, Tel-Aide Montréal a créé le Prix Bien-Être Janette Bertrand pour honorer un bénévole dont l'engagement concret améliore le bien-être de sa communauté.

Ce prix rend hommage à Janette Bertrand, figure marquante du Québec et porte-parole de Tel-Aide Montréal pendant 25 ans. Il célèbre celles et ceux qui, comme elle, transforment le quotidien avec humanité et persévérance.

Nous sommes heureux d'annoncer que Marie-Claude Barrette assurera la présidence du jury pour la deuxième édition, dont le lauréat sera dévoilé le 13 novembre 2025, à l'occasion de notre prochaine soirée-bénéfice.

Crédit photo : Julien Faugere

Des projets porteurs pour amplifier notre impact

L'année 2024-2025 a été marquée par la mise en œuvre de projets structurants qui traduisent notre volonté d'écouter plus largement et plus durablement. Qu'il s'agisse de briser l'isolement des aînés, de rétablir l'écoute de nuit, de collaborer avec le milieu universitaire, ou encore de moderniser nos outils numériques, chaque initiative a été pensée pour renforcer notre mission et étendre notre portée.

ÊTRE ÉCOUTÉ, ÇA FAIT DU BIEN.

Redonner la parole aux aînés

Chez Tel-Aide Montréal, nous croyons que chaque voix compte. Trop souvent, le silence des aînés n'est pas un choix, mais une réalité lourde à porter. Alors que 65 % de nos appelants ont plus de 51 ans et que 76 % vivent avec l'isolement ou l'angoisse, nous avons lancé ce projet pour ouvrir des espaces d'écoute et valoriser la parole comme un acte de bien-être et d'autonomie.

En 2024–2025, nous avons :
– Recensé les initiatives existantes et bonifié notre bottin de ressources
– Noué des partenariats clés (Les Petits Frères, Mouvement Santé mentale Québec, Juriste à domicile, PRÉCRISA, etc.)
– Rencontré plusieurs regroupements d'aînés (dont l'AQDR) et participé au Salon des Aînés
– Animé des ateliers de sensibilisation à l'écoute active
– Entamé des collaborations avec des résidences privées En Harmonie et COGIR

Être sélectionné par l'Incubateur civique de la Maison de l'innovation sociale (MIS) a confirmé la pertinence de notre projet et nous a permis d'affiner notre approche et notre vision d'impact pour la suite.

Une collaboration fructueuse avec l'Université de Montréal

En 2024–2025, Tel-Aide Montréal a amorcé une collaboration stratégique avec le Département de psychologie de l'Université de Montréal, enrichissant notre réflexion sur l'écoute active et ancrant nos pratiques dans une approche rigoureuse et évolutive.

Projet InterCom

Par l'entremise de la co-fondatrice d'Intercom et professeure Roxanne de la Sablonnière, nous avons participé au lancement du projet et à une journée de réflexion sur les crises sociales. De plus, la coordonnatrice d'Intercom, Alexia Houle, a mené une recherche documentaire sur le soutien social, dont les premiers résultats ont nourri notre travail sur l'harmonisation des pratiques. En novembre, Roxanne et Alexia ont animé deux ateliers sur l'autocompassion, réunissant une cinquantaine de bénévoles.

Accueil de stagiaires en psychologie

Dans le cadre d'un projet pilote, cinq étudiantes de dernière année du baccalauréat ont rejoint notre équipe à titre de stagiaires-écoutantes. Leurs apports ont enrichi nos pratiques par leurs regards et leurs travaux.

Une collaboration avec Serge Lecours

Le professeur Serge Lecours a présenté une conférence marquante sur la tristesse adaptative en juin 2024, et accompagne désormais notre démarche de mise à jour de nos approches d'écoute, en cours jusqu'en 2025–2026.

Les Nuits de l'Écoute — Un retour vers l'écoute 24/7

Après bientôt deux ans à maintenir une couverture stable de 90 % des quarts de jour, Tel-Aide Montréal a amorcé en 2024–2025 un virage structurant : le rétablissement d'un service d'écoute actif 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 — un engagement longtemps au cœur de notre mission.

Conscients des besoins uniques des appelants durant la nuit, nous avons mis en place Les Nuits de l'Écoute, un projet visant à assurer une présence continue et bienveillante, même quand tout dort. Le service de nuit reprendra officiellement le 1er mai 2025. Pour garantir la qualité et la stabilité du service de nuit, des postes d'écoutants rémunérés ont été créés.

Une collaboration structurante

Afin d'offrir un environnement de travail sécuritaire, confidentiel et soutenant, une collaboration a été établie avec le Centre de prévention du suicide de Montréal (CPSM). Les quarts de nuit seront assurés depuis leurs bureaux, dans le respect total de la confidentialité des deux clientèles.

Une ligne sans frais pour briser l'isolement — en anglais, partout au Québec

Étant la seule ligne d'écoute généraliste qui accueille la clientèle de langue anglaise, Tel-Aide Montréal lancera une ligne téléphonique sans frais en mai 2025, pour rendre son service daccessible à tous les anglophones du Québec, peu importe leur région. Cette initiative s'inscrit dans notre volonté de réduire les inégalités d'accès au soutien en bien-être mental.

Grâce à l'appui du Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise (SRQEA), le numéro 1 877 935-1101 permettra désormais aux personnes vivant en région, souvent isolées ou mal desservies, de bénéficier 24/7 d'une écoute humaine, bienveillante et confidentielle, en anglais comme en français.

Ce projet sera accompagné d'une campagne de visibilité ciblée dans les médias anglophones, pour faire connaître cette nouvelle porte d'entrée à ceux et celles qui en ont le plus besoin. Nous pourrons ainsi élargi notre portée au-delà du Grand Montréal, en restant fidèles à notre mission : offrir à chacun un espace pour être écouté·, sans jugement, où qu'il ou elle se trouve. Cette avancée marque un pas important vers un Québec plus à l'écoute, plus inclusif, et mieux connecté à ses communautés.

Une transition numérique pour mieux collaborer

En 2024–2025, Tel-Aide Montréal a amorcé une transition stratégique de Google vers la suite Microsoft 365, avec un objectif clair : centraliser nos outils, fluidifier la collaboration et professionnaliser notre environnement numérique.

Au-delà de l'efficacité, cette harmonisation renforce la sécurité des données, la cohérence des formats et l'accessibilité de l'information à tous les niveaux de l'organisation. Un pas de plus vers une structure plus agile, connectée et durable.

Un site web repensé pour mieux connecter

En 2024–2025, Tel-Aide Montréal a entièrement repensé son site web afin d'offrir une expérience utilisateur plus fluide, intuitive et inclusive. Cette refonte visait à mieux répondre aux besoins de tous nos publics — appelants, bénévoles, donateurs, partenaires — tout en incarnant fidèlement notre mission et nos valeurs.

Une attention particulière a été portée à l'optimisation du référencement (SEO), pour que nos services soient plus facilement repérables par les personnes en quête de soutien, mais aussi par celles et ceux qui souhaitent s'engager à nos côtés.

Ce nouveau site devient bien plus qu'une vitrine : c'est un véritable point de contact humain et accessible, aligné avec ce que nous sommes. Nous débuterons un blogue en avril 2025 en ce sens.

Un nouveau système téléphonique pour mieux écouter

En 2024–2025, Tel-Aide Montréal a amorcé la transition vers SYSTAM, un nouveau système téléphonique prévu pour juin 2025, conçu par IP4B et pensé spécifiquement pour les centres d'écoute. Plus convivial pour les bénévoles et plus efficace pour la collecte de données, il permettra d'améliorer la compréhension des appels et la gestion du service.

Déployé progressivement, le système a été présenté dès décembre, testé et ajusté, puis intégré dans un plan structuré incluant :

- Personnalisation avec IP4B
- Communication interne claire
- Mise à jour des outils de formation
- Formation des écoutants

Les piliers de notre mission

Derrière chaque appel, chaque formation, chaque activité et chaque don se retrouvent quatre piliers essentiels qui font vivre Tel-Aide Montréal : vie associative, formation, recrutement et philanthropie.

– La vie associative renforce le sentiment d'appartenance et l'intégration de la culture de l'écoute.
– La formation transmet les bases de l'écoute active, assure l'accompagnement des bénévoles et renouvelle notre expertise.
– Le recrutement fait croître notre équipe de bénévoles et rayonner notre approche.
– La philanthropie assure la pérennité de notre impact et la création de projets innovants.

Ensemble, ces piliers soutiennent une écoute humaine, accessible et durable.

La vie associative

En 2024–2025, le Comité Vie associative a poursuivi sa mission : renforcer les liens et le sentiment d'appartenance au sein de la communauté bénévole. Il s'est réuni à sept reprises, en personne et en virtuel, pour planifier et suivre les activités.

Moments clés de l'année :
– Lancement d'un calendrier annuel d'activités (juillet 2024)
– 10 séances de partage (français, anglais, bilingue)
– 4 formations continues
– 5 événements sociaux, dont la fête de Noël et une journée de reconnaissance

Une nouveauté appréciée : le Café-Connexion
En janvier 2025, la première édition du Café-Connexion a réuni bénévoles francophones et anglophones dans une ambiance chaleureuse. Devant son succès, le comité prévoit en faire un rendez-vous saisonnier.

Membres du comité :
- Melissa Johnson (Responsable des écoutants et de l'engagement communautaire)
- Dawn-Marie Turner
- Daniel Thibault
- Micheline Gagnon
- William Yang
- Anissa Aggal

La formation

Tel-Aide Montréal a formé, outillé et accompagné des dizaines de personnes engagées à porter l'écoute active dans la communauté.

Nouvelles cohortes d'écoutant·es

Six cohortes de formation (trois en français, trois en anglais) ont permis à 54 nouvelles personnes — 30 anglophones et 24 francophones — de rejoindre l'équipe d'écoute. Merci à Ania Spakowski, Richard Tougas et aux bénévoles impliqués dans les jeux de rôle.

Nouveaux accompagnateurs

15 accompagnateurs bénévoles ont été formés dans 6 sessions (trois en français, trois en anglais) pour accompagner les nouvelles cohortes.

Formation interne

En avril 2024, l'équipe a reçu une mise à jour du protocole lié au suicide, en collaboration avec le Centre de prévention du suicide de Montréal (CPSM).

Conférences

Tel-Aide Montréal a partagé son expertise lors de deux événements : Love in Action (Women's Aware, 22 novembre 2024) et la conférence provinciale du Mois de la prévention du suicide (28–29 janvier 2025).

Présentations publiques

Tel-Aide Montréal a présenté ses services au Salon des Aînés (25 octobre 2024) et à l'Hôpital Douglas (23 janvier 2025).

Rencontres de coordination

Cinq rencontres ont permis aux responsables de se pencher sur trois priorités : l'harmonisation des pratiques, le soutien aux écoutants et le fonctionnement des comités.

Membres du comité :

- Nicole Lemire, Responsable de la formation et du développement
- Haley Scott, Coordonnatrice des activités de formation

- Anissa Aggal
- Sylvie Albert
- Mihary Andrianavalona
- Flavie Béland
- Nadine Blumer
- Lawrence Chow
- Sandra Di Quinzio
- Andie Franklin
- Einat Frenkel
- Monic Fournier
- Karl Hébert
- Elisabeth Lapierre
- Loryane Lemay
- Emile Parent
- Mégane Plourde
- Racha Ouared
- Abby Rud
- Alvin Shen
- Ania Szpakowski
- Richard Tougas
- Soren Wainio-Theberge

Le recrutement

En 2024–2025, Tel-Aide Montréal a choisi de recentrer stratégiquement ses efforts de recrutement en misant sur ses deux principales sources d'engagement identifiées l'année précédente : le bouche-à-oreille et la recherche web, qui représentaient ensemble plus de 50 % des candidatures reçues.

Plutôt que d'investir dans des campagnes externes, nous avons donc concentré notre énergie sur deux axes clés :

– L'optimisation du référencement naturel (SEO) de notre nouveau site web

– La conception du projet TAMbassadeur, une initiative à venir en 2025–2026 qui mobilisera nos bénévoles comme vecteurs de rayonnement.

Un objectif clair : bâtir une communauté vivante et accueillante

À travers cette approche, nous visons à créer un écosystème où les bénévoles actuels deviennent les meilleurs ambassadeurs de notre mission, inspirant les futurs écoutants à s'engager à leur tour.

Un immense merci au comité d'entrevue, qui s'est réunis deux fois et a permis de recruter 54 nouveaux bénévoles.

Membres du comité d'entrevues :

- Thémis Daraiche (Coordonnatrice du recrutement)
- Sofia Benmakhlouf (Coordonnatrice de l'expérience bénévole)
- Sylvie Albert (Responsable du Comité d'entrevues)
- Ania Szpakowski
- Richard Tougas
- Gilles Jolicoeur
- Anissa Aggal
- Véronique Loizeau
- Yvan Bourbonnais
- Monique Vien
- Ricardo Ramos
- Bernard Dufourd
- Karl Hébert

ENSEMBLE, CONTRIBUONS À UN QUÉBEC PLUS CONNECTÉ ET PLUS À L'ÉCOUTE

La philanthropie

En 2024–2025, Tel-Aide Montréal a franchi un jalon décisif en lançant sa première campagne majeure de financement, posant ainsi les bases d'une philanthropie structurée et durable. Pour soutenir cette initiative ambitieuse, nous avons mis en place une structure dédiée, composée d'un cabinet de campagne engagé, de comités stratégiques actifs et de partenaires clés. Afin de porter cette vision à long terme, un poste à temps plein de coordonnatrice de la philanthropie et des communications a été créé, accompagné de l'expertise d'une consultante spécialisée en levée de fonds. Ce nouveau modèle marque un tournant dans notre capacité à pérenniser nos services, tout en faisant rayonner notre mission avec cohérence, rigueur et impact.

TAM-TAM DON 2025–2028

Notre campagne triennale vise à amasser 1,5 million de dollars d'ici 2028 pour soutenir l'écoute active et le bien-être mental à travers le Québec. Plus qu'un appel aux dons, TAM-TAM DON est une invitation à bâtir, collectivement, un modèle humain, durable et inclusif, à la hauteur des défis de notre époque. Parce qu'être écouté, ce n'est pas un luxe — c'est un besoin essentiel.

Des partenaires piliers

Nous pouvons compter tout au long de la campagne sur Desjardins, partenaire principal, et KPMG, partenaire associé, dont l'engagement fidèle soutient solidement nos ambitions collectives.

Deux fonds, une même mission

- Fonds pour la continuité des opérations et services : pour assurer la pérennité de notre service gratuit, 24/7, 365 jours par année, en français et en anglais.
- Fonds de projets : pour faire émerger des initiatives concrètes, enracinées dans les besoins actuels.

Avec TAM-TAM DON, nous souhaitons renforcer le filet humain qui soutient le bien-être mental de notre société. L'écoute doit demeurer une ressource partagée, durable et accessible à toutes et tous.

TAM-TAM DON

TAMTAMDON.COM

Une mobilisation structurée et engagée

Pour porter cette campagne, une série de comités complémentaires ont été mis en place, chacun avec des mandats clairs et une composition adaptée à ses responsabilités.

Comité directeur

Pilote les grandes orientations et assure le suivi des risques.
Membres : Nathalie Larue (Desjardins), Stéphane Drolet (KPMG), France Wagner (TAM), Sandra Di Quinzio (TAM), Isabelle Daignault (Desjardins)

Comité de campagne

Supervise les opérations courantes et la mise en œuvre tactique.
Membres : Nathalie Larue (Desjardins), Stéphane Drolet (KPMG), Sandra Di Quinzio (TAM), Isabelle Daignault (Desjardins), Geneviève Lafaille (KPMG), Thémis Daraiche (TAM), et autres membres invités au besoin

Cabinet de campagne

Agit comme ambassadeur de la campagne et participe activement à la sollicitation et à la représentation.
Membres : Nathalie Larue (Desjardins), Stéphane Drolet (KPMG), Sandra Di Quinzio (TAM)

Comité de philanthropie (CA de TAM)

S'implique dans la recherche de financement institutionnel et gouvernemental.
Membres : France Wagner, Michel Carney, Jean Picard, Sandra Di Quinzio, Thémis Daraiche

Comité événementiel

Coordonne l'organisation de notre soirée annuelle et veille à sa cohérence stratégique.
Membres : Mathieu Staniulis (Desjardins), Sébastien Benarroch (KPMG), Linda El Ghorda (KPMG), Sandra Di Quinzio (TAM), Isabelle Daignault (Desjardins), Geneviève Lafaille (KPMG), Thémis Daraiche (TAM)

Rôles des joueurs impliqués :

- Nathalie Larue, Coprésidente de la campagne TAMTAM DON
- Stéphane Drolet, Coprésident de la campagne TAMTAM DON
- Mathieu Staniulis, Coprésident du comité événementiel
- Sébastien Benarroch, Coprésident du comité événementiel
- Linda El Ghordaf, Coprésidente du comité événementiel
- Isabelle Daignault, Coordonnatrice Desjardins
- Geneviève Lafaille, Coordonnatrice KPMG
- Sandra Di Quinzio, DG intérim Tel-Aide Montréal
- France Wagner, Présidente du CA Tel-Aide Montréal
- Michel Carney, Vice-président du CA Tel-Aide Montréal
- Jean Picard, Trésorier du CA Tel-Aide Montréal
- Thémis Daraiche, Coordonnatrice Tel-Aide Montréal

Partenaires financiers

Tel-Aide Montréal est très privilégié d'être appuyé dans sa mission par de généreux partenaires/donateurs. Les subventions gouvernementales constituent notre principale source de financement, ce qui nous assure la stabilité annuelle pour continuer à offrir nos services avec la même ardeur et constance. Elles nous permettent aussi de développer de nouveaux projets selon les besoins changeants de la société. Cette confiance des institutions est primordiale pour assurer la pérennité de notre organisme, même après 54 ans d'écoute auprès de la communauté du Grand Montréal.

Subventions

Nous continuons de bénéficier d'un apport important à nos opérations grâce au programme PSOC du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Ile-de-Montréal. L'appui indéfectible du PSOC contribue à établir cette base de financement essentielle pour maintenir compétence, rayonnement et qualité d'écoute auprès de nos appelants, entre autres avec des outils modernes technologiques et pédagogiques.

Nous avons obtenu une généreuse subvention du secrétariat responsable des Relations avec les Québécois d'expression anglaise pour deux ans, jusqu'en mars 2025. Le développement d'outils de promotion de nos services auprès de la communauté anglophone ainsi que le recrutement et la formation de nouvelles équipes d'écoutants ont été poursuivis au cours de cette année. Ce soutien du SRQEA nous assure les ressources nécessaires pour écouter près de 40 % de nos appels.

Le soutien de Santé Canada s'est poursuivi plus spécifiquement pour le projet RPA jusqu'en mars 2025, avec l'objectif de soutenir l'inclusion des personnes aînées dans nos services d'écoute. À cette fin, les ressources financières ont permis de développer des stratégies de communication inclusive et du matériel adapté pour les cibler dans nos efforts de diversification de notre base de bénévoles. S'ajoute à cette progression la mise en place de partenariats stratégiques avec des organismes communautaires au Québec. Bref, cette subvention nous a aidé à avancer vers notre objectif de positionnement stratégique pour le service d'écoute auprès des ainés.

En fin d'exercice financier, nous avons conclu une nouvelle entente pour deux ans avec le secrétariat responsable des Relations avec les Québécois d'expression anglaise, pour nous assister à établir une ligne d'appel sans-frais à travers tout le Québec pour les appelants anglophones, conjointement à un retour vers un service 24/7, incluant l'assignation de nouveaux écoutants pour la nuit. Cette nouvelle ligne d'appel entrera en fonction en juin 2025. Nous avons également reçu une subvention d' Emploi Québec qui nous a permis, avec l'accompagnement d'une firme-conseil spécialisée en ressources humaines, de revoir notre structure de rémunération, nos conditions de travail ainsi que notre politique salariale. Tel-Aide Montréal est désormais à jour dans ce domaine essentiel au bien-être et à l'équité pour l'ensemble de ses employés.

Nous sommes extrêmement reconnaissants de recevoir ces appuis financiers de ces divers paliers du gouvernement, témoignant d'une attention ciblée au bien-être mental de la population.

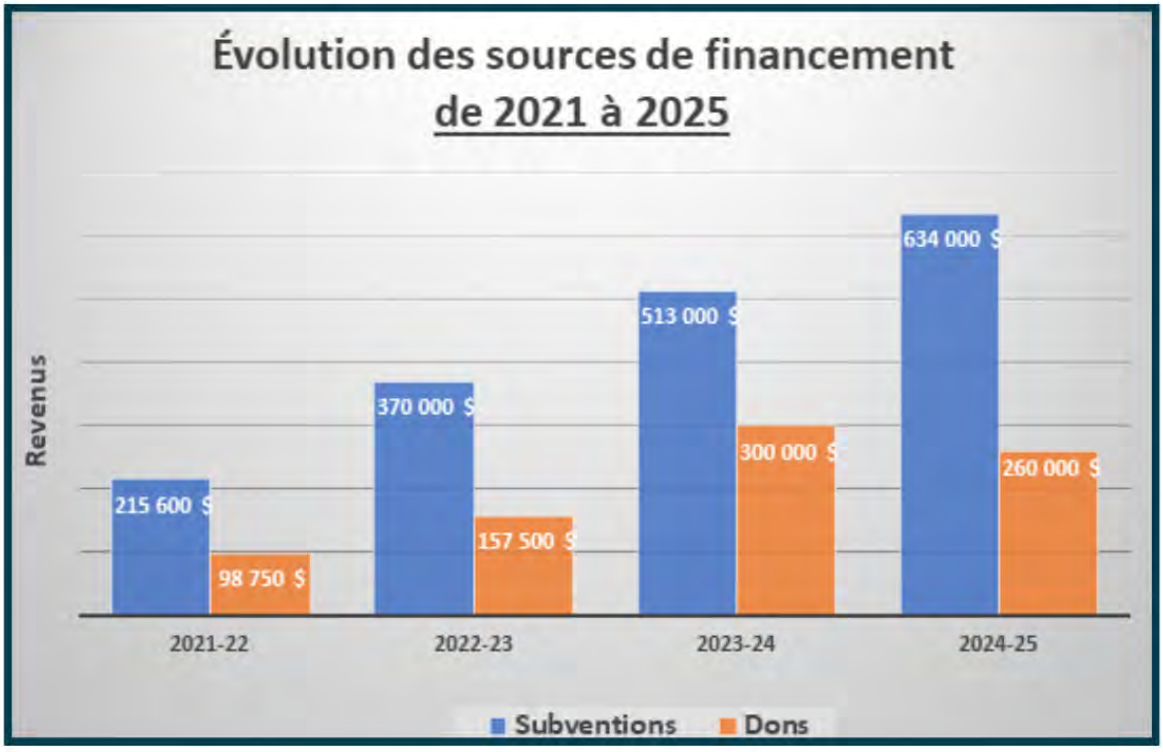
Levée de fonds annuelle et Phonoton

Pour notre campagne annuelle, et jusqu'en 2028, nous sommes privilégiés d'avoir Desjardins comme Partenaire Principal. Son engagement et son soutien généreux ont assuré le succès de la soirée exceptionnelle du lancement de la campagne en octobre dernier. Cet appui donne à Tel-Aide Montréal un élan qui solidifiera son positionnement communautaire dans la recherche du bien-être mental de la population.

Nos donateurs, les Amis de Tel-Aide Montréal à titre individuel, plusieurs députés des gouvernements du Québec et du Canada, ainsi que plusieurs fondations et entreprises ont démontré plus que jamais une grande fidélité et sensibilité à la cause de la santé mentale. Ils reconnaissent par leur solidarité et leur soutien indéfectibles l'importance de maintenir nos services. Des fondations familiales et des entreprises ont contribué au total près de 100 000 $ en cours d'année, dont par exemple, Bell Cause pour la Cause. Cet appui nous encourage à poursuivre nos efforts dans le développement de nouveaux outils technologiques et dans la prestation d'une formation rigoureuse à nos bénévoles, afin d'optimiser l'expérience des appelants et l'efficacité de nos services.

La générosité de tous ces partenaires et amis témoigne de l'attention attribuée par chacun au domaine du bien-être mental. Nous leur en sommes très reconnaissants.

Le graphique ci-dessous indique la progression de nos sources de financement au cours des quatre dernières années. Alors que les subventions représentaient 69 % de notre financement en 2021-2022, elles sont demeurées relativement constantes en proportion, en dépit d'une croissance de 284 % de nos revenus. En effet les subventions de l'année 2024-2025 représentent 71 % des revenus.



À TOUS NOS DONATEURS, NOUS VOUS EXPRIMONS NOTRE PROFONDE RECONNAISSANCE ET INFINIE GRATITUDE !

MERCI à tous nos partenaires financiers!

Desjardins

PARTENAIRE PRINCIPAL

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

Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise
Québec

Public Health Agency of Canada
Agence de la santé publique du Canada

Travail, Emploi et Solidarité sociale
Québec

Bell Cause pour la cause

Mirella & Lino Saputo Foundation

Partenaires et collaborateurs

Merci à nos partenaires institutionnels et communautaires qui ont joué un rôle déterminant cette année!

CPSM Centre de prévention du suicide de Montréal

Université de Montréal

AQDR Pointe-de-l'île de Montréal

MIS Maison de l'innovation sociale

IP4B TELECOM 25 ans years

Précrisa Réseau de prévention des crises en santé

Projet InterCom – changement - identité - communauté

Associations et réseaux

Tel-Aide Montréal est fier de faire partie de plusieurs réseaux et regroupements qui soutiennent la collaboration entre organismes, le partage d'expertise et le rayonnement de l'écoute active à l'échelle du Québec.

Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec

RIOCM Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal

Centre d'action bénévole de Montréal-Nord

RACOR en santé mentale

EO ESPACEOBNL

CDC CENTRE-SUD

Que nous réserve l'année 2025–2026?

L'année à venir s'annonce comme une étape charnière pour Tel-Aide Montréal, marquée par la consolidation de nos acquis et le déploiement de nouvelles actions stratégiques pour élargir notre portée et mieux répondre aux besoins actuels de la population.
Parmi les projets majeurs à venir :

- Mise en place d'une ligne sans frais (1 877 935-1101) le 1er mai 2025, en partenariat avec le SRQEA, pour mieux rejoindre les communautés anglophones isolées à travers le Québec.
- Lancement officiel de SYSTAM, notre nouveau système téléphonique, conçu pour offrir une interface plus intuitive aux bénévoles et une collecte de données plus efficace.
- Consolidation des Nuits de l'Écoute, avec un suivi rigoureux de la première cohorte d'écoutants rémunérés, dans une perspective de stabilité à long terme.
- Déploiement du projet RPA à plus grande échelle, grâce à un partenariat structurant avec le Groupe Maurice, nous permettant de rejoindre de plus en plus d'aînés et créant une ouverture pour le projet dans le milieu.
- Organisation de notre second événement annuel, avec la présentation de la 2e édition du Prix Bien-Être Janette Bertrand, qui continue de faire rayonner l'engagement bénévole.
- Création d'un comité de démarchage, en appui au futur programme TAMbassadeur, pour mobiliser nos bénévoles, faire rayonner notre mission « de l'intérieur vers l'extérieur », et rejoindre encore plus d'appelants et de futurs écoutants.

ANNEXE 1 - Liste de visibilité

Liste des parutions d'articles dans les journaux et des entrevues réalisées

1 - 24 janvier 2024

Canal M – Folie Douce - Parlons donc aux inconnus!
Entrevue avec Francine Courtois, directrice générale de Tel-Aide Montréal

2- 10 septembre 2024

QUB – Isabelle Maréchal
Mention de Tel-Aide Montréal dans un segment sur la prévention du suicide

3 - 10 septembre 2024

Journal de Montréal et TVA Nouvelles (télé)
« Il y a un moment où tu ne vois plus rien » : Isabelle Maréchal raconte sa nuit où elle broyait du noir

4 - 18 octobre 2024

TVA Ça finit bien la semaine
« Entrevue avec Janette Bertrand » - Mention de la soirée TAM-TAM Don

5 - 25 octobre 2024

Journal de Montréal et Journal de Québec
« Tel-Aide Montréal rend hommage à Janette Bertrand »

6 - 25 octobre 2024

QUB 98,5 Isabelle Maréchal
« Santé mentale : Pour moi la vraie force, c'est d'être capable d'être vulnérable, dit Julie Bélanger »

7 - 25 octobre 2024

CBC Radio One (88.5 FM) – Let's Go with Sabrina Marandola
« Tel-Aide calls for volunteers to listen to Quebecers » Interview with Melissa Johnson

8 - 25 octobre 2024

TVA Nouvelles.ca
« Tel-Aide Montréal rend hommage à Janette Bertrand »

9 - 29 octobre 2024

Rythme 105.7 – Y'est 4 h quelque part
Campagne TAM-TAM DON et Tel-Aide Montréal

10 - 30 octobre 2024

7 jours - Encadré sur Tel-Aide Montréal
« Je vis les plus belles années de ma vie » - Julie Bélanger

11 - 1 novembre 2024

TVA – Salut Bonjour
« Tel-Aide Montréal est à l'écoute depuis 52 ans. Pour soutenir l'organisme tamtamdon.com »

ANNEXE 1 - Liste de visibilité (suite)

Liste des publicités diffusées dans différents médias

Radio – The beat 92,5

- Objectif : promotion de la ligne d'écoute auprès des anglophones
- 30 septembre au 2 novembre 2024
- 3 semaines de publicités radio – par intermittence, 1 semaine sur 2
- 145 occasions de 15 secondes

Journal – Montreal Gazette

- Objectif : promotion de la ligne d'écoute et du TAM-TAM Don en anglais
- 4 bannières sur la couverture du journal
  - 9, 15, 23 et 30 novembre 2024

Web – programmatique île de Montréal

- Objectif : promotion de la ligne d'écoute auprès des anglophones
- 31 octobre au 2 décembre 2024
- Plus de 800 000 impressions publicitaires et 1400 cliques vers le site Web de TAM.

Web – programmatique île de Montréal

- Objectif : Soirée bénéfice et TAM-TAM Don auprès des francophones
- 7 octobre au 18 novembre 2024
- 1,6 million d'impressions sur des sites prémium

Panobus arrière

- Ciblant principalement des automobilistes
- Objectif : Promotion du TAM-TAM Don, et promotion de la ligne d'écoute en message secondaire
- 4 novembre 2024 au 28 mars 2025
- 25 panobus arrière dans les secteurs : Centre-ville, Plateau et Frontenac

Magazine – Bel âge

- Objectif : promotion de la ligne d'écoute et du TAM-TAM Don
- 1/3 de page – section à votre service (jeux) : septembre et novembre 2024, décembre 2024-janvier 2025 et mars 2025
- 1/2 page : novembre 2024, décembre-janvier et février 2025
- Web et infolettre
  - Publireportage dans l'infolettre du 5 novembre
  - Visibilité sur leur site Web pendant 1 mois

Affiches –Trains de banlieue EXO

- Objectif : Promotion du TAM-TAM Don, et promotion de la ligne d'écoute en message secondaire
- 50 affiches dans les trains de banlieue
- 4 novembre au 1er décembre 2024

Panobus King (côté)

- Ciblant principalement les piétons et usagers des transports en commun
- Objectif : promotion de la ligne d'écoute
- 2 février au 23 mars 2025
- 15 panobus dans les secteurs : Centre-ville, Plateau et Frontenac

ANNEXE 1 - Liste de visibilité (suite)

Liste des publicités diffusées dans différents médias (suite)

FADOQ – Île de Montréal

- **Bulletin imprimé**
  - Édition de l'hiver 2024-2025 (distribué en novembre 2024) Couverture arrière en français et en anglais
  - Édition du printemps 2024-2025 (distribué en février 2025) Couverture arrière en français et en anglais
- **Infolettre**
  - Bannières dans l'infolettre francophone : juillet, août et novembre 2024, janvier et février 2025
  - Bannières dans l'infolettre anglophone : juillet, août, octobre, novembre et décembre 2025
- **Publication Facebook**
  - 24 octobre 2024 – à l'occasion de la journée de l'écoute
- **Site Web**
  - Bannière et îlot publicitaire sur leur site web du 1 au 30 novembre 2024

Média sociaux

- **Facebook : 152 publications ont été diffusées pendant l'année**
  - La page Facebook de TAM :
    - A rejoint 228 400 personnes
    - Son contenu a été vu 340 800 fois :
      - 19 % du contenu a été vu « organiquement » ou gratuitement
      - 81 % du contenu a été vu grâce aux publicités
    - A généré 3 500 clics vers le site Web ou sur le bouton Appeler

- **Instagram : 72 publications et 167 stories ont été publiées**
  - Le compte Instagram de TAM :
    - A rejoint 133 100 personnes
    - Son contenu a été vu 246 300 fois
    - A généré 1 100 clics vers le site Web

- **LinkedIn : 29 publications**
  - Le contenu a été vu 18 810 fois `
    - 65 % du contenu a été vu « organiquement » ou gratuitement
    - 35 % du contenu a été vu grâce aux publicités

SOIRÉE BÉNÉFICE TAM-TAM DON 2024

SOIRÉE DE RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES 2025

Einat - 52 heures d'écoute en décembre, accompagnement

Loryane - accompagnement, encadrement des stagiaires, formation

Natasha - une des meilleures écoutantes de l'année (Fr et EN)

Nadine - top écoutante anglophone, accompagnement

France - beaucoup d'écoute et implication dans la communauté TAM

Sylvie - écoute, entrevues, accompagnement

Richard - écoute, accompagnement, formation

Francine RH - gestion de projets TI

Ania - CA, accompagnement et formation

Claire - 25 ans à l'écoute

Monic - le nombre total d'heures de bénévolat le plus élevé

Phonothon
LEVÉE DE FONDS
2024

TEMPS DES FÊTES 2024

CAFÉ-CAUSERIE

CABANE
À SUCRE
2024

Tel-Aide
MONTRÉAL