

55
ANS **TOUJOURS**
À L'ÉCOUTE.
Tel-Aide
MONTREAL



RAPPORT RANNU

20²⁵
26





CP 97557
CSP Wellington Verdun
Québec H4G 3M6

SERVICE D'ÉCOUTE

- ▶ 514 935-1101
- ▶ 1 877 935-1101

ADMINISTRATION

- ▶ 514 935-1105
- ▶ info@telaide.org
- ▶ telaidemontreal.org

NUMÉRO D'ORGANISME

de bienfaisance auprès
de l'Agence du revenu
du Canada

- ▶ 105164800 RR0001

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION

Mission, vision et valeurs	04
Justice, équité, diversité et inclusion (JÉDI)	05
Mot de la présidente du conseil d'administration	06
Mot de la directrice générale	07

BILAN DE L'ANNÉE 2025-2026

Écoute et soutien à la population	10
Engagement des bénévoles	12
Rayonnement, communications et partenariats	14
Projets et développement	18
Philanthropie et financement	19

PERSPECTIVES ET ENJEUX

23

GOUVERNANCE ET ORGANISATION

27

01.

PRÉSENTATION

MISSION, VISION ET VALEURS

Fondée en 1971, Tel-Aide Montréal (TAM) se distingue comme le premier centre d'écoute téléphonique au Québec et l'unique service bilingue généraliste offert **24 heures sur 24, 365 jours par année**. Fidèle à sa mission de « **contribuer activement à l'amélioration du bien-être mental par l'écoute** », l'organisme offre un espace gratuit et confidentiel à toute personne adulte.

contribuer
activement
à l'amélioration
du bien-être
mental par
l'écoute

Grâce à l'engagement de **187 bénévoles** formé·e·s, Tel-Aide Montréal assure une complémentarité vitale avec le réseau de la santé et des services sociaux. En offrant une écoute immédiate et non directive, l'organisme intervient en amont des crises, désamorçant la détresse avant qu'elle ne s'aggrave. Cette approche, ancrée dans la psychologie humaniste, postule que chaque individu détient les ressources internes nécessaires pour résoudre ses problèmes. Les écoutant·e·s ne se posent ni en conseiller·ère·s, ni en intervenant·e·s, mais facilitent l'expression et préservent le pouvoir d'agir et la dignité de chacun·e.

NOS VALEURS FONDAMENTALES

Ces principes guident chaque interaction et garantissent un service cohérent, peu importe la personne qui répond :

ENGAGEMENT

Un dévouement sans faille envers la communauté et la mission sociale.

ENTRAIDE

La promotion du soutien mutuel et d'un esprit d'équipe solidaire.

LOYAUTÉ

Une fidélité absolue aux objectifs et à l'éthique de l'organisme.

RESPECT ET INCLUSION

Un accueil inconditionnel, exempt de jugement, ouvert à toutes les réalités.

JUSTICE, ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION (JÉDI)

Les valeurs de justice, d'équité, de diversité et d'inclusion (ÉDI) sont au cœur de la mission de Tel-Aide Montréal.

L'organisme s'engage à offrir un service d'écoute accessible, respectueux et sans jugement, adapté à la diversité des réalités, tout en intégrant ces principes à ses pratiques.

Consciente des obstacles à l'accès au soutien et des discriminations, y compris systémiques, Tel-Aide Montréal amorce une réflexion pour mieux intégrer les principes ÉDI, notamment en matière d'accueil, de formation et de recrutement. Ces orientations guideront les actions à venir afin de renforcer un environnement d'écoute inclusif et accessible à toutes et à tous.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

du conseil d'administration

Une année de transformations

L'exercice 2025-2026 marque un tournant stratégique pour Tel-Aide Montréal. À titre de présidente du conseil d'administration, je constate avec fierté une année au cours de laquelle notre organisme a consolidé ses fondations tout en élargissant ses perspectives. Si notre mission d'écoute demeure au cœur de notre identité, les moyens déployés pour la concrétiser ont su évoluer avec justesse afin de répondre aux défis d'une société en mutation.

Cette année, l'organisme a structuré plusieurs initiatives d'envergure, notamment la mise en place officielle du Prix Bien-Être Janette-Bertrand sous la présidence de Marie-Claude Barrette. Le jury majoritairement indépendant, composé de personnalités engagées, a permis de renforcer la légitimité du prix. Cette démarche reflète notre volonté d'incarner une organisation transparente, inclusive et résolument tournée vers l'impact social.

Un rayonnement et une philanthropie sans précédent

Cette année, notre stratégie de rayonnement a atteint un niveau remarquable. Elle s'est traduite par une couverture médiatique record, portée par l'engagement de notre porte-parole Julie Bélanger et par la force de l'héritage de Janette Bertrand. Ensemble, elles ont contribué à faire entendre la voix de Tel-Aide Montréal et à réduire la stigmatisation liée à la santé mentale, avec une portée inégalée.

Ce rayonnement s'est accompagné d'un élan de générosité exceptionnel. L'événement-bénéfice, qui a réuni plus de 250 invité-e-s, en a été un moment fort.

Ce succès repose sur l'engagement remarquable des coprésident-e-s de la campagne, madame Nathalie Larue, Première vice-présidente, Services aux particuliers et Vie associative (Desjardins, partenaire principal) et monsieur Stéphan Drolet, Associé directeur, Province de Québec (KPMG Canada, partenaire associé). Leur leadership et leur capacité à mobiliser leurs réseaux ont insufflé une dynamique collective puissante, contribuant à la pérennité de nos opérations et soutenant le développement de projets porteurs, tels que Redonner la parole aux aîné-e-s.

Vers un avenir durable

Forte de ces réalisations, Tel-Aide Montréal aborde l'avenir avec confiance et détermination. La pérennité de l'organisme repose sur sa capacité à demeurer un partenaire clé du réseau de la santé et du soutien communautaire québécois. Les partenariats développés cette année renforcent notre modèle collaboratif, essentiel pour rejoindre les personnes en situation d'isolement et de détresse psychologique.

Je remercie sincèrement mes collègues du conseil d'administration pour leur engagement exemplaire, ainsi que l'équipe de direction pour sa capacité à transformer notre vision en actions concrètes. Enfin, je remercie également nos bénévoles en écoute active, dont la présence, l'écoute et la générosité incarnent l'essence même de notre mission et en font vivre la valeur au quotidien.

FRANCE WAGNER

Présidente du conseil d'administration,
Tel-Aide Montréal



Crédit photo : Josée Houle

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec humilité que je signe ce mot de la direction générale, étant arrivée en poste en février 2026, soit à la toute fin de l'exercice couvert par ce rapport.

L'année 2025-2026 aura été, pour Tel-Aide Montréal, une année de transition importante. Dans ce contexte, je tiens d'abord à souligner le travail remarquable de l'équipe qui a assuré l'intérim avec engagement, rigueur et sens des responsabilités. Leur mobilisation a permis non seulement de maintenir la continuité des services dans un contexte exigeant, mais aussi de faire progresser l'organisation, au bénéfice des milliers de personnes qui font appel à Tel-Aide chaque année.

Ce rapport témoigne de cette capacité collective à maintenir une présence essentielle, 24 heures sur 24, auprès des personnes qui en ont besoin. Il reflète également la pertinence toujours actuelle de notre mission, fondée sur l'écoute active, l'accueil sans jugement et le respect du rythme de chacun-e.

Si je n'ai pas contribué directement aux réalisations présentées ici, j'aborde la suite avec une volonté claire : consolider les acquis, renforcer la stabilité organisationnelle et soutenir le développement de Tel-Aide Montréal dans les années à venir.

Les défis sont réels, notamment alors que les besoins en santé mentale demeurent élevés et que de nombreuses personnes restent éloignées des services. Tel-Aide a donc un rôle unique à jouer, à la fois comme service accessible et comme acteur complémentaire au sein de l'écosystème.

C'est donc avec confiance que j'entrevois la prochaine étape, aux côtés d'une équipe engagée, de bénévoles dévoué-e-s et d'un conseil d'administration mobilisé. Ensemble, nous continuerons à faire évoluer l'organisation, tout en restant fidèles à ce qui en constitue le cœur : offrir un espace d'écoute humain, accessible et essentiel.

Merci à toutes celles et ceux qui rendent cette mission possible !

CÉLINE BOUQUIN
Directrice générale,
Tel-Aide Montréal



Crédit photo : Liv Mann-Tremblay

02.

BILAN DE L'ANNÉE

NOS SERVICES

En offrant une alternative humaine et accessible en tout temps, en français et en anglais, nos **187 bénévoles** ont répondu à 22 716 appels. Cette communauté de bénévoles a ainsi offert un soutien immédiat et, lorsque nécessaire, orienté les personnes en détresse vers des ressources spécialisées adaptées à leur situation.

L'ANNÉE 2025-2026 EN UN COUP D'ŒIL

Une année de consolidation stratégique, de croissance record et d'innovation sociale pour Tel-Aide Montréal. **L'organisme a répondu à 22 716 appels**, soit une **augmentation de plus de 2 000** demandes par rapport à l'exercice précédent.

SERVICE 24/7 CONSOLIDÉ

Rétablissement complet de la couverture nocturne avec un taux de disponibilité supérieur à 95 % et déploiement réussi du télétravail pour les quarts de nuit. Le service a généré 3 634 demandes à lui seul de juin 2025 au 31 mars 2026.

ACCESSIBILITÉ ÉLARGIE

Lancement de la ligne sans frais 1-877 en mai 2025, permettant un accès gratuit partout au Québec; cette ligne représente désormais près de 25 % du volume total des appels mensuels.

INNOVATION TECHNOLOGIQUE

Migration vers *SysTAM*, un nouveau système téléphonique sur mesure améliorant l'expérience des écoutant-e-s et la documentation des appels.

PROJETS STRUCTURANTS

Déploiement majeur du projet Redonner la parole aux aîné-e-s (RPA) en collaboration avec le Groupe Maurice et l'AQDR-PDI, touchant des milliers de personnes en résidence et en milieu communautaire.

MOBILISATION ET FORMATION

Augmentation de 50 % des candidatures au recrutement, formation de 66 bénévoles en écoute active, et mise à jour complète du manuel de formation (incluant la violence entre partenaires intimes et la gestion de crise). L'équipe active compte 187 bénévoles, avec un taux de rétention exceptionnel de 97,3 %.

FINANCEMENT RECORD

567 556 \$ amassés grâce à l'unification de la campagne et au leadership des coprésident-e-s Nathalie Larue (Desjardins, partenaire principal) et Stéphan Drolet (KPMG Canada, partenaire associé).

RAYONNEMENT ET RECONNAISSANCE

Tenue de la soirée-bénéfice TAM-TAM DON, animée par Isabelle Maréchal et réunissant plus de 250 personnes. Remise du Prix Bien-Être Janette-Bertrand 2025 à Marjolaine St-Jules par Janette Bertrand, avec Marie-Claude Barrette à la présidence du jury.

VISIBILITÉ MÉDIATIQUE

Couverture sans précédent à l'automne 2025 dans les grands médias (télévision, radio, presse écrite) grâce à l'engagement de la porte-parole Julie Bélanger et de la présidente du conseil d'administration, France Wagner.

ÉCOUTE ET SOUTIEN À LA POPULATION

Au cours de l'exercice 2025-2026, Tel-Aide Montréal a assuré une disponibilité ininterrompue grâce à l'engagement de son équipe de bénévoles offrant une écoute bienveillante, anonyme et non directive. L'accessibilité des services a été bonifiée par le rétablissement de l'écoute de nuit, le déploiement d'une ligne sans frais à l'échelle provinciale et l'implantation d'un nouveau système téléphonique.

PROFIL DES APPELANT·E·S ET MOTIFS DE CONTACT

Les données recueillies par Tel-Aide Montréal montrent que le service est particulièrement utilisé par les personnes appartenant aux tranches d'âge plus élevées, dans un contexte où l'isolement social demeure un enjeu important. La répartition selon les groupes d'âge s'établit comme suit :

51 ans et plus	62,1 % (groupe majoritaire)
----------------	---------------------------------------

31 ans à 50 ans	29,7 %
-----------------	---------------

30 ans et moins	8,2 %
-----------------	--------------

Le service est bilingue, avec 64 % des échanges en français et 36 % en anglais. Concernant le genre des personnes appelantes :

Femmes	62 %
--------	-------------

Hommes	37,5 %
--------	---------------

Genre autre ou indéterminé	0,5 %
-------------------------------	--------------

Les motifs d'appel témoignent d'une détresse psychologique significative :

Solitude et isolement	33,2 % (motif principal)
--------------------------	------------------------------------

Dépression, angoisse et anxiété	19,6 %
---------------------------------------	---------------

Santé mentale	16,1 %
------------------	---------------

Relations interpersonnelles	13,1 %
--------------------------------	---------------

L'écoute a joué un rôle
crucial en prévention
du suicide lors de :

26
APPELS

COMPORTANT DES
INDICATIONS DE RISQUE
SUICIDAIRE. CES PERSONNES
ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉES
VERS DES RESSOURCES
ADAPTÉES.

L'APPORT BÉNÉVOLE EN CHIFFRES

Le service repose sur l'engagement de 187 bénévoles, totalisant 16 484 heures de bénévolat, réparties comme suit :

- ▶ **13 050 heures**
consacrées directement à l'écoute;
- ▶ **1 154 heures**
dédiées à l'intégration et au soutien des nouveaux bénévoles;
- ▶ **1 719 heures**
pour le fonctionnement des comités et du conseil d'administration;
- ▶ **452 heures**
pour le soutien administratif et les technologies de l'information;
- ▶ **109 heures**
pour tous les autres types de bénévolat.

ÉCOUTE DE NUIT : UN SERVICE 24/7 CONSOLIDÉ

En octobre 2025, l'organisme a revu le fonctionnement de ses quarts de nuit et mis en place le télétravail.

Ces ajustements ont permis de maintenir la qualité du service tout en optimisant les opérations, et de rétablir pleinement la couverture des quarts nocturnes (23 h à 7 h), sept jours sur sept. Deux personnes ont été embauchées afin d'assurer ce service de façon continue.

Depuis sa mise en place, les résultats sont probants :

Taux de couverture moyen la nuit	Supérieur à 95 %
----------------------------------	-------------------------

Volume d'appels	3 634 appels traités entre juin 2025 et le 31 mars 2026
-----------------	---

Le rétablissement de l'écoute nocturne comble un vide crucial, offrant un soutien essentiel durant les heures où la majorité des services similaires sont fermés.

EXPANSION ET ACCESSIBILITÉ : LA LIGNE SANS FRAIS

En mai 2025, Tel-Aide Montréal a lancé sa ligne sans frais (1 877 935-1101), éliminant les barrières liées au coût de l'appel et à la géographie. Toute personne située au Québec, y compris dans les régions éloignées, peut désormais joindre l'organisme gratuitement.

L'impact de cette mise en service est immédiat : la ligne sans frais reçoit près de 25 % du volume total des appels mensuels de mai 2025 à mars 2026. En étendant son rayon d'action au-delà de la métropole, Tel-Aide Montréal accroît l'accessibilité de ses services et contribue à briser l'isolement sur l'ensemble du territoire québécois.

NOUVEAU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

En juin 2025, Tel-Aide Montréal a effectué une transition vers un nouveau système téléphonique, afin de mieux soutenir les opérations quotidiennes du service.

Ce changement simplifie la gestion des appels, améliore le suivi des situations plus complexes et permet d'offrir un meilleur soutien aux bénévoles, notamment par la mise en place de mécanismes d'alerte et d'outils de référence en cas de difficulté.

ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES

L'engagement des bénévoles demeure au cœur des services offerts par Tel-Aide Montréal. L'exercice 2025-2026 a été marqué par le renforcement significatif de la vie associative et par une optimisation des processus de recrutement et de formation. Le processus de recrutement a notamment été revu afin de centraliser les étapes de préqualification, d'entrevue et de sélection sous une même responsabilité, permettant ainsi d'améliorer l'efficacité du parcours candidat et de réduire les délais de traitement.

RECRUTEMENT

L'optimisation du processus de recrutement a permis d'atteindre 95 % de la capacité de formation. Cette progression s'inscrit dans un contexte marqué par une hausse de 50 % des candidatures au cours de l'année.

Pour soutenir cet afflux, des outils de communication ont été améliorés et développés, notamment une infolettre trimestrielle et des capsules vidéo, en collaboration avec le Centre d'action bénévole de Montréal.

Par ailleurs, la bonification du site Web et l'implication de bénévoles ambassadeur·rice·s ont contribué à accroître la visibilité de l'organisme. Ainsi, la majorité des personnes candidates ont découvert Tel-Aide Montréal par l'entremise des moteurs de recherche (40 %) et par le bouche-à-oreille (30 %).

FORMATION ET ENCADREMENT

Huit sessions de formation générale à l'écoute active (quatre en français, quatre en anglais) ont permis d'accueillir **66 nouvelles personnes bénévoles** : 36 anglophones, 30 francophones. **Neuf personnes accompagnatrices** ont également été formées.

8 sessions de formation générale



La formation continue a été enrichie par des ateliers et webinaires développés en collaboration avec des partenaires d'expertise, dont le détail est présenté dans la section correspondante plus loin dans le document.

Plusieurs composantes de la formation ont été révisées afin de mieux soutenir les bénévoles dans la diversité des situations rencontrées, notamment :

- ▶ L'enrichissement des approches d'intervention en écoute active;
- ▶ L'évolution des repères théoriques en relation d'aide;
- ▶ L'actualisation des contenus liés aux différents types d'appels;
- ▶ La mise à jour de procédures encadrant les situations de détresse, incluant la violence entre partenaires intimes et les appels difficiles.

Ceci a conduit à la mise à jour du manuel de formation, avec l'appui de personnes expertes issues du milieu universitaire.

VIE ASSOCIATIVE ET RECONNAISSANCE

Le comité de vie associative a tenu trois rencontres et organisé plusieurs activités visant à accroître le sentiment d'appartenance :

3 cafés-
connexion

2 cocktails-
réseautage

6 sessions de partage
entre pairs

2 sorties
culturelles

Ces activités ont culminé avec un événement de reconnaissance réunissant plus de 50 personnes pour souligner l'engagement bénévole exceptionnel de l'année 2024-2025. Les activités 2025-2026 visaient à accentuer la participation collective.

La qualité de l'encadrement et le sentiment d'appartenance se reflètent dans un **taux de rétention de 97,3 %**, ainsi que dans un niveau de satisfaction élevé des bénévoles à l'égard de leur rôle : 84 % se disent très ou extrêmement satisfait-e-s, tel que mesuré par le sondage de satisfaction annuel.



RAYONNEMENT, COMMUNICATIONS ET PARTENARIATS

STRATÉGIES DE COMMUNICATION

Au cours de l'exercice 2025-2026, Tel-Aide Montréal a poursuivi ses efforts pour accroître la notoriété de sa ligne d'écoute à l'échelle du Québec, en déployant des stratégies ciblées auprès des publics francophones et anglophones.

Campagnes de sensibilisation

Une campagne publicitaire d'envergure dédiée aux communautés anglophones a été lancée au printemps 2025 pour promouvoir la nouvelle ligne sans frais 24/7.

Celle-ci comprenait des placements télévisés, radiophoniques, dans les médias imprimés et sur le Web, appuyés par un communiqué de presse. Cette initiative a été suivie de campagnes complémentaires à l'automne 2025 (radio, numérique et imprimé, notamment dans *The Sherbrooke Record*, *Brome County News* et *Montréal en Santé*) et d'une nouvelle vague publicitaire à la radio en mars 2026. Parallèlement, une collaboration a été amorcée avec le *Community Health and Social Services Network* (CHSSN) et son réseau *Networking and Partnership Initiatives* (NPI) pour élargir la portée auprès des anglophones.

Pour le public francophone, des actions ciblées ont été réalisées, notamment via des insertions dans les publications *Montréal en santé* et *Le Bel âge*. Une collaboration avec le Groupe Maurice a également permis une présence dans leurs résidences et sur l'application Théia.

Stratégie numérique

Sur le plan numérique, Tel-Aide Montréal a maintenu une présence active sur les réseaux sociaux, lancé une infolettre saisonnière et **mis en ligne un blogue qui contribue de façon notable à l'acquisition de nouveaux publics, générant près de 13 % des nouvelles visites sur le site Web.**

VISIBILITÉ MÉDIATIQUE

Une visibilité accrue

L'exercice 2025-2026 a été marqué par une couverture médiatique d'une ampleur exceptionnelle, concentrée principalement à l'automne 2025. Cette visibilité a permis de sensibiliser le grand public à l'importance du bien-être mental, de promouvoir le service 24/7 et de mettre en lumière l'engagement bénévole.

Mobilisation des porte-paroles

La présence médiatique a été portée par Julie Bélanger, porte-parole de l'organisme, et France Wagner, présidente du conseil d'administration. Leurs participations à de nombreuses entrevues ont généré des retombées significatives :

Radio et baladodiffusion

Passages sur ICI Première (*Mimosa !, Il restera toujours la culture*), Rythme FM (*Les Filles du lunch, Mathieu Dufour le retour*), QUB Radio (*Isabelle Maréchal*) et 98,5 FM.

Télévision

Présence à l'émission *On va se le dire* (ICI Télé) avec Julie Bélanger, mention dans *Ça finit bien la semaine* (TVA) et couverture de la soirée-bénéfice dans le Journal de Montréal.

Médias écrits et numériques

Articles et entrevues dans *7 Jours*, *Châtelaine*, *La Semaine* et le magazine *Virages* (FADOQ), avec intégration systématique du lien vers le site Web de Tel-Aide Montréal.



ÉVÉNEMENTS ET PRIX - LEVIERS DE NOTORIÉTÉ

Lors de notre soirée TAM-TAM DON 2025, deux moments forts ont retenu l'attention des médias :

1. Le Prix Bien-Être Janette-Bertrand

La remise du prix a généré une couverture médiatique significative (*Journal de Montréal*, ICI Radio-Canada), contribuant au rayonnement de l'organisme.

2. Le projet Redonner la parole aux aîné-e-s

Le témoignage d'Alain Champagne lors de la soirée-bénéfice a mis en lumière l'importance de la collaboration avec le Groupe Maurice, un angle repris dans plusieurs reportages.

Prix Bien-Être Janette-Bertrand 2025 : honorer l'engagement pour l'inclusion

Lors de la soirée-bénéfice annuelle tenue le 13 novembre 2025 au Mount Stephen et animée par Isabelle Maréchal, Tel-Aide Montréal a réuni **plus de 250 personnes**. La deuxième édition du Prix Bien-Être Janette-Bertrand a été décernée à Marjolaine St-Jules, travailleuse sociale et cofondatrice de l'organisme Rêvanous. Elle a été distinguée pour son engagement bénévole de plus de 23 ans en faveur de l'inclusion des personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Sur la photo :
Marjolaine St-Jules, récipiendaire du Prix Bien-Être Janette-Bertrand 2025.

STRUCTURE ET JURY

Cette année une structure de sélection du récipiendaire a été officiellement mise en place, avec un jury majoritairement indépendant chargé de sélectionner la personne lauréate. Présidé par Marie-Claude Barrette, ce comité était composé de :

- **Julie Bélanger**
(porte-parole de Tel-Aide Montréal);
- **France Wagner**
(présidente du conseil d'administration de Tel-Aide Montréal);
- **Jonathan Frangoli**
(directeur général de la Caisse Desjardins du Sud-Ouest de Montréal);
- **Elena Sauvageau**
(directrice générale de l'Auberge du cœur L'Envolée).

Cette gouvernance renforcée assure la crédibilité et le rayonnement de la distinction. Janette Bertrand, porte-parole de Tel-Aide Montréal pendant 25 ans et première récipiendaire du prix en 2024, a remis le trophée personnalisé et la bourse de 2 500 \$.



PARTENARIATS ET COLLABORATIONS

PARTENARIATS STRUCTURANTS ET DÉPLOIEMENT RÉGIONAL

Le rayonnement de Tel-Aide Montréal s'appuie sur des alliances clés permettant de **rejoindre divers publics sur l'ensemble du territoire québécois**.

L'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ) (Réseau provincial)

En tant que partenaire clé de la concertation provinciale, l'ACETDQ joue un rôle structurant. La collaboration cette année a inclus :

- ▶ La participation à une conférence sur les communications à Trois-Rivières;
- ▶ La contribution active à la conception d'une vidéo visant à promouvoir l'ensemble des centres d'écoute du Québec;
- ▶ La participation à la rencontre annuelle des membres à Longueuil;
- ▶ L'implication de Tel-Aide Montréal au Comité IA de l'ACETDQ (deux rencontres du comité et deux séances d'information sur l'IA);
- ▶ La présentation de nos outils de gestion des bénévoles lors d'une rencontre des membres de l'ACETDQ en janvier 2026.

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de la Pointe-de-l'Île de Montréal (AQDR-PDÎ)

(Milieux communautaires et résidentiels)

Ce partenariat est essentiel pour rejoindre les aîné-e-s via les regroupements de locataires et les organismes de défense de droits. Il a permis :

- ▶ La visite conjointe de quatre résidences (rejoignant 400 personnes);
- ▶ La planification de visites dans deux sites additionnels pour 2026;



COLLABORATIONS INSTITUTIONNELLES ET COMMUNAUTAIRES

Groupe Maurice (Milieux de vie)

La présentation du projet aux directions de **37 résidences et aux équipes de soins du Groupe Maurice** s'est traduite par des actions concrètes :

- ▶ La distribution de matériel promotionnel adapté;
- ▶ La tenue de kiosques dans six résidences montréalaises;
- ▶ Des visites de sensibilisation dans 11 autres établissements entre août et décembre 2025.

Autres collaborations

RACOR initiative *Des visages pour se RACOnteR!*

Participation à l'enregistrement d'une vidéo professionnelle mise à la disposition des membres pour leurs besoins promotionnels.

Présence institutionnelle

Forum du Montréal English-Speaking Community Network (MESCN), foire du Collège Dawson, présentation à l'Hôpital Douglas, conférences *Rise and Reflect* (CHSSN) et sur la prévention du suicide du CPSM (février 2025).

Événements communautaires

Participation à la Marche pour les aîné-e-s (deuxième année consécutive) et à la soirée-bénéfice du CPSM.

Collaborations expertes

L'enrichissement des pratiques d'écoute repose sur des alliances avec des organismes spécialisés :

Violence conjugale

Ateliers et production de vidéos bilingues avec Women Aware/Femmes averties, et partage de meilleures pratiques avec SOS Violence conjugale (août 2025).

Gestion de crise

Webinaire avec TRACOM ayant permis d'intégrer les meilleures pratiques d'intervention auprès des personnes en situation de crise au manuel de formation.



PROJETS ET DÉVELOPPEMENT

SysTAM : DÉPLOIEMENT ET OPTIMISATION CONTINUE DU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

Le déploiement de SysTAM s'est accompagné d'une phase d'ajustements itératifs pour répondre aux besoins réels du terrain. À la suite de signalements récurrents émanant des bénévoles et du personnel de nuit, une version mise à jour a été déployée en mars 2026. Cette itération a permis de réduire considérablement les incidents techniques, bien que certaines optimisations mineures se poursuivent.

Malgré les défis initiaux, le taux de satisfaction des bénévoles est élevé : les personnes utilisatrices soulignent la facilité d'utilisation et le gain significatif par rapport à l'ancien système.

Pour l'année à venir, les priorités sont les suivantes :

- La résolution des problèmes techniques résiduels.
- Le lancement d'un chantier visant à identifier et intégrer de nouvelles fonctionnalités destinées à l'équipe administrative, afin d'optimiser la gestion de la plateforme.

PROJET REDONNER LA PAROLE AUX AÎNÉ-E-S (RPA)

Né notamment d'une analyse des données 2023-2024 **montrant une forte utilisation du service par les personnes de 51 ans et plus**, ainsi que l'importance des enjeux de solitude et d'isolement dans les motifs d'appel, le projet RPA vise à rejoindre les aîné-e-s qui n'osent pas solliciter les services traditionnels. L'objectif est de contribuer à briser l'isolement social et à favoriser des liens humains significatifs, y compris en milieu collectif.

Une approche collaborative à deux volets

Le projet se déploie simultanément dans deux écosystèmes complémentaires, soutenus par des collaborations stratégiques :

1. Milieux de vie

La collaboration avec le Groupe Maurice a permis de faire connaître la ligne d'écoute auprès d'un bassin potentiel de **14 000 aîné-e-s réparti-e-s dans 37 résidences**. En 2025-2026, 17 résidences ont été visitées. Un déploiement est prévu en avril 2026 dans trois HLM du projet Harmonie, rejoignant 250 personnes supplémentaires.

2. Milieux communautaires

L'approche a été étendue aux regroupements pour rejoindre les aîné-e-s dans leur environnement quotidien. En collaboration avec l'AQDR-PDI :

- Quatre résidences ont été visitées, rejoignant 400 personnes;
- Deux visites de sites additionnels sont prévues en 2026;

Innovation et reconnaissance

Soutenu par la Maison de l'innovation sociale dans le cadre de son incubateur civique (janvier à juin 2025), le projet RPA a été présenté lors d'un récit d'expérimentation en avril 2025, suivi d'une présentation finale devant 50 personnes du milieu de l'innovation sociale en juin 2025.

Cette participation a permis :

- d'outiller les intervenant-e-s pour un référencement bienveillant;
- d'activer le pouvoir d'agir des aîné-e-s, dont certain-e-s sont devenu-e-s à leur tour bénévoles en écoute active au sein de Tel-Aide Montréal.

PHILANTHROPIE ET FINANCEMENT

Le financement de Tel-Aide Montréal repose sur une combinaison de soutien institutionnel public, de contributions philanthropiques, de partenariats avec le milieu des affaires et d'activités de financement, dont la soirée-bénéfice annuelle.

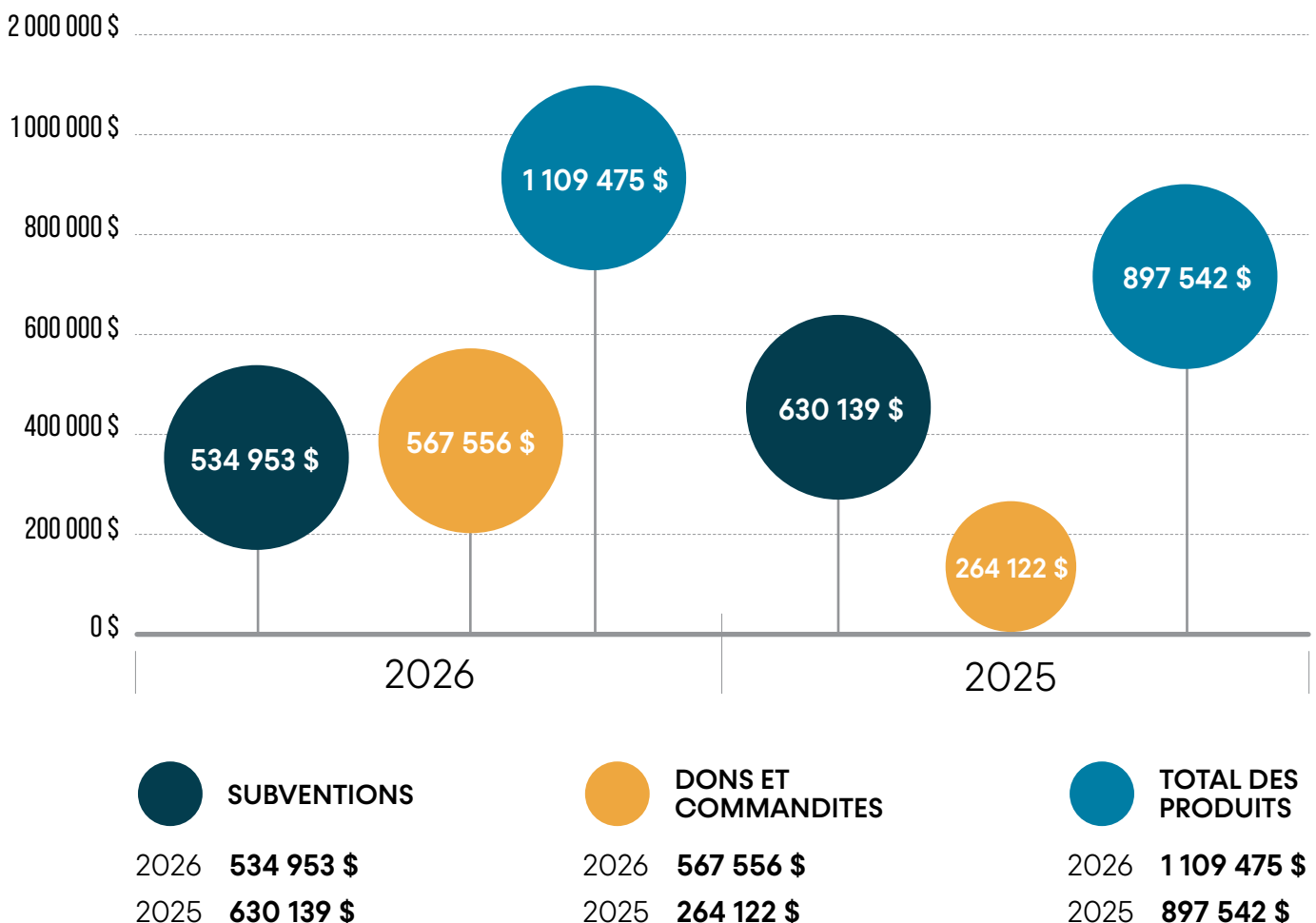
FINANCEMENT INSTITUTIONNEL

Cette année encore, Tel-Aide Montréal a pu compter sur l'appui de ses principaux bailleurs de fonds institutionnels, soit le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), par l'entremise du Programme de soutien

aux organismes communautaires (PSOC), ainsi que le Secrétariat aux relations avec les Québécois d'expression anglaise (SRQEA). Le financement du PSOC demeure structurant, puisqu'il soutient directement la mission globale de l'organisme et assure la continuité de ses activités.

Le soutien du SRQEA a notamment permis l'implantation de la ligne sans frais 24/7 évoquée plus haut. Il soutient également, en partie, les quarts de nuit en écoute bilingue ainsi que la modernisation de notre infrastructure téléphonique.

RÉSUMÉ DES PRODUITS/REVENUS



PHILANTHROPIE : UNE MOBILISATION RECORD POUR L'ÉCOUTE

Grâce au soutien de Desjardins et de KPMG Canada, respectivement partenaires principal et associé, la campagne de financement 2025-2026 de Tel-Aide Montréal a été marquée par une unification stratégique de ses efforts et une générosité sans précédent. Pour la première fois, l'organisme a consolidé ses fonds auparavant distincts en une seule campagne intégrée, le TAM-TAM DON, simplifiant ainsi la mobilisation et maximisant l'impact. **Grâce à cette nouvelle approche et à l'engagement soutenu du milieu des affaires, Tel-Aide Montréal a dépassé son objectif initial de 500 000 \$ en amassant un total de 567 556 \$.**

Un leadership inspirant

Ce succès repose sur le leadership de la coprésidence de la campagne, assurée par Nathalie Larue, première vice-présidente, Services aux particuliers et Vie associative, chez Desjardins, et Stéphan Drolet, associé directeur, province de Québec chez KPMG Canada. Leur capacité

à mobiliser leurs réseaux respectifs a été déterminante pour rallier la communauté des affaires à la cause du bien-être mental.

Répartition des revenus et sources de financement

Le montant total recueilli témoigne de la diversité des appuis mobilisés. Au cours de l'année, 29 partenaires et 18 commanditaires ont contribué à cette réussite. Les revenus se répartissent comme suit :

Partenariats annuels	362 164 \$
----------------------	------------

Événement-bénéfice	126 618 \$
--------------------	------------

Dons individuels	78 774 \$
------------------	-----------

LA SOIRÉE TAM-TAM DON : PLUS DE 250 PERSONNES RÉUNIES POUR LE BIEN-ÊTRE MENTAL.

Point culminant de la campagne : la 2^e édition de la soirée-bénéfice TAM-TAM DON, tenue le 13 novembre 2025 au Mount Stephen. Animé par Isabelle Maréchal, l'événement a réuni plus de 250 personnes provenant des milieux des affaires, communautaires et culturels.



Sur la photo : Julie Bélanger (porte-parole), Nathalie Larue (Desjardins, partenaire principal), Stéphan Drolet (KPMG Canada, partenaire associé), Marie-Claude Barrette (présidente du jury du Prix), Janette Bertrand, Sandra Di Quinzio (directrice générale par intérim, Tel-Aide Montréal), Thémis Daraïche (coordonnatrice philanthropie et communications, Tel-Aide Montréal).



MOMENTS FORTS DE LA SOIRÉE :

- La remise du Prix Bien-Être Janette-Bertrand 2025 en présence de Janette Bertrand, Marie-Claude Barrette et Julie Bélanger.
- Le témoignage d'Alain Champagne illustrant l'importance du projet RPA, réalisé en collaboration avec le Groupe Maurice.

La réussite de cet événement repose sur l'implication bénévole de nombreux professionnel-le-s. Tel-Aide Montréal tient à remercier chaleureusement les membres du comité événementiel pour leur engagement remarquable :

- **Mathieu Staniulis**, vice-président, Produits et Solutions – Desjardins
- **Sébastien Benarroch**, associé, leader secteur financier au Québec, Services conseil – KPMG Canada
- **Linda El Ghordaf**, associée, leader de marché, Services-conseils – Risques et conformité – KPMG Canada



Sur la photo :
Comité événementiel

PERSPECTIVES

Grâce à cette mobilisation, Tel-Aide Montréal consolide sa structure philanthropique et dispose du soutien nécessaire pour développer un financement durable, fondé sur des relations de confiance à long terme.

REMERCIEMENTS AUX DONATRICES ET DONATEURS

Tel-Aide Montréal exprime sa profonde gratitude à l'ensemble des donatrices et donateurs, partenaires et commanditaires, dont la générosité soutient sa mission d'écoute 24/7 auprès des personnes seules ou en situation de détresse.

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

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



Travail, Emploi
et Solidarité sociale



Santé
et Services sociaux



Secrétariat aux relations
avec les Québécois
d'expression anglaise



Agence de la santé
publique du Canada

Public Health
Agency of Canada

PARTENAIRE PRINCIPAL



PARTENAIRE ASSOCIÉ



PARTENAIRE PLATINE



PARTENAIRE OR

Fondation J.A. DeSève

PARTENAIRES ARGENT

- ▶ BBR + Glassroom
- ▶ BCG
- ▶ BMO
- ▶ Banque Nationale
- ▶ Brio Management
- ▶ Deloitte
- ▶ Fasken
- ▶ Fondation RBC
- ▶ Groupe Desgagnés
- ▶ Groupe Petra
- ▶ iA Groupe financier
- ▶ McCarthy Tétrault
- ▶ Saputo
- ▶ TD - Gestion des patrimoines
- ▶ UV Assurance

03.

PERSPECTIVES ET ENJEUX

DÉFIS RENCONTRÉS DANS L'ANNÉE

L'année 2025–2026 a présenté plusieurs défis structurants pour Tel-Aide Montréal, dans un contexte de transition organisationnelle et d'évolution rapide de son environnement.

Sur le plan interne, l'organisation a connu la succession de deux directions générales au cours d'un même exercice. Cette situation a nécessité une forte capacité d'adaptation de la part de l'équipe, qui a maintenu la continuité des services et poursuivi plusieurs projets structurants au cours de l'année.

Par ailleurs, le volume financier de l'organisme a connu une croissance importante, s'accompagnant de nouvelles exigences en matière de gestion, de suivi et de reddition de comptes. Cette évolution a nécessité des ajustements, notamment en matière de perfectionnement et d'outils internes.

Cette croissance s'inscrit également dans une transformation plus large du modèle financier de l'organisation. Auparavant principalement soutenue par du financement institutionnel, Tel-Aide Montréal tire désormais plus de la moitié de ses revenus de la philanthropie. Ce changement représente une opportunité importante de diversification et témoigne d'une reconnaissance accrue de la mission de l'organisme par les partenaires philanthropiques, les entreprises et la communauté. Il implique aussi une adaptation des pratiques, notamment en matière de développement, de relations avec les partenaires et de planification financière.

Dans un contexte plus large, l'organisme évolue dans un environnement où le milieu communautaire fait face à des pressions importantes. L'essoufflement de certains acteurs, les mouvements sociaux et la fragilisation des sources de financement viennent complexifier la capacité des organisations à répondre aux besoins croissants de la population.

À ces enjeux s'ajoute celui, constant, du recrutement, de la formation et de la rétention des bénévoles. Dans un contexte où les exigences du service demeurent élevées et où les disponibilités évoluent, maintenir un bassin de bénévoles engagé-e-s, formé-e-s et disponibles représente un défi structurant pour l'organisation. Tel-Aide Montréal se réjouit de la qualité des bénévoles qu'elle parvient à recruter et de leur engagement. Il n'en demeure pas moins que le maintien de cette constance dans le temps constitue un facteur déterminant pour assurer la continuité et la qualité des services offerts.

Enfin, dans un écosystème en constante évolution où les besoins en santé mentale continuent de croître, Tel-Aide Montréal entend continuer à affirmer son positionnement comme service complémentaire et accessible, tout en renforçant sa visibilité auprès des personnes qui pourraient bénéficier de ses services.

ORIENTATIONS ET PRIORITÉS

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

À compter de l'automne 2026, Tel-Aide Montréal entreprendra un exercice formel de planification stratégique. Cette démarche permettra de réaliser un bilan du plan stratégique 2023-2026 afin d'en dégager les principaux apprentissages et d'identifier les leviers d'amélioration.

Cet exercice comprendra des rencontres exploratoires et l'analyse de propositions de prestataires externes en vue de sélectionner un accompagnement adapté. Il constituera un moment structurant pour définir les orientations futures de l'organisation, dans un contexte marqué par l'évolution des besoins en santé mentale.

Une réflexion sera également amorcée quant à l'évolution de la mission et des services, notamment en ce qui concerne leur portée et leur accessibilité, tout en préservant le rôle distinctif de Tel-Aide Montréal.

GOUVERNANCE, RESSOURCES HUMAINES ET STRUCTURATION DU TRAVAIL

L'année 2026-2027 sera marquée par un travail de consolidation interne visant à renforcer la capacité organisationnelle de Tel-Aide Montréal dans un contexte de croissance et de transformation.

L'organisation poursuivra ses travaux de structuration interne et de consolidation organisationnelle afin de soutenir son développement et d'assurer une plus grande cohérence dans ses pratiques et son fonctionnement.



Parallèlement, la mise à jour des politiques internes viendra soutenir cette structuration et contribuer à la solidité des pratiques organisationnelles.

Afin d'assurer la continuité et la qualité du service, certaines pratiques liées au bénévolat seront appelées à évoluer progressivement. L'organisation souhaite mieux soutenir l'engagement des bénévoles dans le temps, notamment en clarifiant les modalités de prise de quarts à la suite de la phase d'accompagnement post-formation.

Par ailleurs, des actions seront poursuivies afin de renforcer l'engagement et la reconnaissance des bénévoles, des éléments essentiels à leur fidélisation.

Enfin, un chantier de réflexion sera amorcé autour de la qualité du service, afin de définir les mécanismes permettant de s'assurer, de façon continue, que les pratiques d'écoute demeurent alignées avec l'approche et les standards de l'organisme. Cette démarche sera étroitement arrimée à l'exercice de planification stratégique.

RAYONNEMENT, COMMUNICATIONS ET ACCÈS AUX SERVICES

Tel-Aide Montréal amorcera le déploiement d'une stratégie de rayonnement, accompagnée d'un plan d'action incluant des activités de démarchage auprès de partenaires et de milieux ciblés. Cette démarche s'inscrira directement dans les travaux de planification stratégique, afin d'assurer la cohérence des actions et leur alignement avec les orientations globales de l'organisation.

Dans ce cadre, un travail ciblé sera mené afin de définir et préciser les publics à rejoindre et les profils types à privilégier. Cette approche constituera un levier central pour orienter les actions de communication, de rayonnement et de développement, en assurant une meilleure adéquation entre les services offerts et les réalités des personnes rejointes.

L'organisation poursuivra ses efforts auprès des personnes âgées vivant des situations d'isolement, tout en adoptant une approche plus résolue visant à rejoindre les personnes faisant face à des barrières systémiques dans l'accès aux services. Cette orientation s'inscrit dans une volonté de renforcer l'inclusion et de mieux refléter la diversité des réalités vécues par la population, en cohérence avec les principes d'équité, de diversité et d'inclusion (ÉDI).

FINANCEMENT, PARTENARIATS ET DIVERSIFICATION DES REVENUS

Dans un contexte de transformation du modèle financier, Tel-Aide Montréal poursuivra ses efforts de consolidation et de diversification de ses sources de revenus.

L'organisation continuera de développer et d'entretenir des partenariats et collaborations stratégiques, tout en poursuivant des démarches auprès de nouveaux partenaires afin d'élargir son réseau et ses opportunités de financement.

Les activités philanthropiques demeureront un levier important, incluant la planification de l'événement annuel et la réalisation de démarches de financement ciblées en lien avec les priorités organisationnelles.

Parallèlement, une réflexion stratégique sera amorcée afin de mieux équilibrer les sources de financement et de renforcer la stabilité financière de l'organisation. Dans cette optique, le développement de revenus autonomes sera exploré, notamment à travers la mise en place d'activités génératrices de revenus telles que des offres de formation en écoute active, présentées plus en détail dans la section « **Projets à venir** ».

INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT DES SERVICES

Dans un contexte de transformation des pratiques et des technologies, Tel-Aide Montréal amorcera une réflexion sur les impacts et les opportunités liés à l'intelligence artificielle, notamment en lien avec les pratiques d'écoute et les outils de soutien.

Par ailleurs, l'organisation explorera le développement de nouvelles offres de services, en particulier en matière de formation en écoute active. Ces initiatives visent à valoriser l'expertise de Tel-Aide Montréal, à élargir son champ d'action et à contribuer au développement de revenus autonomes.

PROJETS À VENIR

CAP ÉCOUTE

QUALITÉ ET ALIGNEMENT DES PRATIQUES

Déploiement d'un chantier visant à définir des mécanismes de suivi et d'amélioration continue, afin d'assurer l'alignement des pratiques d'écoute avec les standards et l'approche de l'organisme.

ÉCOUTE +

DÉPLOIEMENT D'UNE OFFRE DE FORMATION

Mise en place d'une offre de formation visant à valoriser l'expertise de Tel-Aide Montréal, à élargir son impact et à contribuer au développement de revenus autonomes.

BRIDGING VOICES

ACCÈS AUX SERVICES POUR LES COMMUNAUTÉS ANGLOPHONES

Poursuite du développement du projet visant à mieux rejoindre les personnes anglophones non rejointes par les services, en adaptant les approches de communication et en renforçant l'accessibilité.

04.

GOUVERNANCE ET ORGANISATION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

France Wagner, présidente

Michel Carney, vice-président

Émile Parent, secrétaire

Chantal Lussier, trésorière

Monic Fournier, administratrice

France Séguin, administratrice

Mathieu Staniulis, administrateur

Ania Szpakowski, administratrice

ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Céline Bouquin, directrice générale

Claude Del Moral, responsable de la formation et du développement - *en remplacement de Nicole Lemire.*

Melissa Johnson, responsable des écoutant-e-s et de l'engagement communautaire

Sofia Benmakhlouf, coordonnatrice de l'expérience bénévole

Thémis Daraïche, coordonnatrice de la philanthropie et des communications

Haley Scott, coordonnatrice des activités de formation

Hasna Wakrim, coordonnatrice administrative et financière

ÉQUIPE DE NUIT

Fanny Schoch, écoutante

Anne-Andrée St-Pierre, écoutante

COMITÉ DE VIE ASSOCIATIVE

MEMBRE ADMINISTRATIVE

Melissa Johnson, responsable des écoutant-e-s et de l'engagement communautaire

MEMBRES BÉNÉVOLES

- ▶ Anissa A.
- ▶ Micheline G.
- ▶ Sandra P.
- ▶ Daniel T.
- ▶ Dawn-Marie T.
- ▶ William Y.

COMITÉS DE FORMATION

MEMBRES ADMINISTRATIFS

Claude Del Moral, responsable de la formation et du développement - *en remplacement de Nicole Lemire*

Haley Scott, coordonnatrice des activités de formation

Nicole Lemire, conseillère à la formation et au développement

MEMBRES BÉNÉVOLES

- ▶ Anissa A.
- ▶ Sylvie A.
- ▶ Mihary A.
- ▶ Flavie B.
- ▶ Holly B.
- ▶ Sara-Kim B.
- ▶ Lawrence C.
- ▶ Monic F.
- ▶ Einat F.
- ▶ Vida J.
- ▶ Elisabeth L.
- ▶ Loryane L.
- ▶ Shuming L.
- ▶ Émile P.
- ▶ Abby R.
- ▶ Ania S.
- ▶ Ali T.
- ▶ Richard T.
- ▶ Ashley V.

COMITÉ DE DÉMARCHAGE

MEMBRE ADMINISTRATIVE

Sofia Benmakhlouf, coordonnatrice de l'expérience bénévole

MEMBRES BÉNÉVOLES

- ▶ Micheline G.
- ▶ Ania S.
- ▶ Richard T.
- ▶ Evmorphia V.

TRANSITION À LA DIRECTION GÉNÉRALE

L'exercice 2025-2026 a été marqué par une période de transition importante à la tête de l'organisme. En début d'année, Sandra Di Quinzio a assuré l'intérim de la direction générale, garantissant avec rigueur la continuité des opérations et la stabilité de l'équipe. À l'automne 2025, l'organisation a poursuivi sa transition à la direction générale à la suite d'une absence prolongée de la directrice générale Francine Courtois. L'organisme lui exprime sa profonde gratitude pour son engagement et l'élan visionnaire qu'elle a insufflé à Tel-Aide Montréal.

La passation des responsabilités s'est achevée en février 2026 avec l'entrée en fonction de Céline Bouquin à titre de directrice générale.

Son arrivée marque une nouvelle étape pour l'organisation, orientée vers la consolidation des acquis et la préparation du prochain cycle stratégique.

DES ANNÉES D'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE

Une attestation de reconnaissance de l'engagement bénévole a été remise cette année à **Richard T.**, l'un de nos bénévoles les plus impliqués depuis de nombreuses années, afin de souligner sa contribution exceptionnelle à la mission de Tel-Aide Montréal.

Merci, Richard!

26 ans
et +
Claire M.

19 ans
et +
Émile P.

17 ans
et +
Anissa A.

21 ans
et +
Andreas
(Andy) S.

15 ans
et +
France W.

14 ans
et +
Elizabeth C.

12 ans et +
Monic F.
Sylvie A.

10 ans et +
Claire D.

9 ans et +
Chantal B.
Jean-Marie D.
Monique V.

8 ans et +
Colette H.
Danielle A.

7 ans et +
Micheline S.

6 ans et +
Alvin S. Jean P.
Ania S. Michel C.
Francine R. Mihary A.
Gilles J.

5 ans et +
Lucille T.
Mélanie D.

4 ans et +
Alain D. Hélène G.
Andie F. Michael P.
Chris D. Pierre P.
Daniel T. Umara G.

3 ANS ET PLUS

Alexis D.	François B.	Louisa C.	Olga M.	Véronique L.
Camille B.	Hélène M.	Maria A.	Richard T.	Yvan B.
Debbie G.	Jessie M.	Marianna F.	Robin D.	
Elijah N.	Joan M.	Melanie Z.	Rolland S.	
Elisabeth L.	Karina S.	Micheline G.	Sandra D.	
Eric S.	Lawrence C.	Milan S.	Theodore O.	

2 ANS ET PLUS

Ali T.	Clara-Rose C.	Eva L.	Judith P.	Mégane P.	Seham E.	Viviane F.
Boriana A.	Dawn-Marie T.	Evmorphia V.	Laura V.	Nadine B.	Serge D.	William Y.
Cecilia F.	Einat F.	Flavie B.	Laurence C.	Peter S.	Simon P.	
Chantal L.	Estelle G.	France S.	Loryane L.	Richard S.	Thea M.	

1 AN ET PLUS

Abby R.	Barbara G.	Guillaume P.	Laurence T.	Natasha S.	Sara L.
Albina D.	Blandine S.	Harleen T.	Marian L.	Nicolas B.	Sara-Kim B.
Alexia M.	Carole D.	Hayet G.	Mariève L.	Noémie B.	Shuming L.
Amandine M.	Claude M.	Isabella S.	Marin H.	Ophelie L.	Sylvie L.
Anke S.	Edith P.	Jacques C.	Mathieu S.	Racha O.	Vida J.
Anne D.	Eirini K.	Jasmine M.	Michèle G.	Rose L.	Vincent M.
Anne-Marie S.	Emilie S.	Juliette C.	Michelle R.	Rubina B.	Yang L.
Ashley V.	Emma R.	Kenya D.	Michelle T.	Sandra P.	

MOINS D'UN AN

Alexia D.	Claudia T.	Enkhjin (Angie) B.	Kanika B.	Maryam H.	Tak Y.
Aliza S.	Coralie P.	Franco B.	Kevin V.	Mounia E.	Tatiana I.
Annie K.	Damarra V.	Françoise L.	Khadija C.	Nicolas R.	Véronique P.
Arnaud C.	Dave L.	Gaelle M.	Leana V.	Parastoo G.	Virginie D.
Artur I.	Dominique F.	Graeme A.	Lilian C.	Peter F.	Wei X.
Béatrice B.	Eliana M.	Hiba D.	Lucas D.	Rana F.	Yiyue L.
Carol M.	Elina K.	Holly B.	Lyne W.	Rebeca L.	Zheyi L.
Caroline G.	Elfie C.	Isabella D.	Mariame T.	Scarlet M.	
Catherine N.	Emma S.	Jill L.	Marlin F.	Sofia P.	
Chantal L.	Emmanuelle D.	Jimmy V.	Maryam E.	Sophie V.	

MERCI À NOS BÉNÉVOLES

REMERCIEMENTS AUX BÉNÉVOLES

L'année 2025-2026 a été marquée par de nombreux changements et ajustements. Nous avons vu l'arrivée d'un nouveau système téléphonique, la mise en place d'un numéro sans frais couvrant l'ensemble du Québec, le retour à une couverture 24/7 des quarts, et bien plus encore.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude envers les bénévoles pour leur patience, leur capacité d'adaptation et leur résilience. L'implantation du nouveau système téléphonique représentait un changement majeur pour toutes les personnes impliquées — vous avez fait preuve d'un professionnalisme exemplaire tout au long de cette transition. L'introduction du numéro sans frais nous a permis d'élargir notre portée et d'accueillir de nouvelles personnes ayant recours au service, parfois avec des besoins plus complexes. De nouveaux documents et procédures ont également été mis en place, ajoutant à vos responsabilités déjà nombreuses. Malgré tout, vous êtes demeuré·e·s concentré·e·s, engagé·e·s et fidèles à notre mission d'écoute. Nous vous en remercions sincèrement.

Nous souhaitons également remercier celles et ceux qui se sont investis encore davantage : les bénévoles qui ont contribué à la formation, accompagné les nouvelles recrues, participé aux réunions de comité, aidé à l'organisation d'activités, ou encore pris part à la vie associative de TAM. Sans vous, rien de tout ce que nous avons accompli cette année n'aurait été possible.

Merci pour votre engagement exceptionnel !

MELISSA JOHNSON, responsable des écoutant·e·s et de l'engagement communautaire

55 ANS D'ÉCOUTE, DE PRÉSENCE ET DE BIENVEILLANCE

Depuis le 30 janvier 1971, une chose n'a jamais changé : notre engagement à être là pour écouter.

Jour après jour, année après année, des voix ont trouvé une oreille attentive, un espace sans jugement, une présence réconfortante au bout du fil.

EN 55 ANS, PLUS DE 2,4 MILLIONS D'APPELS ONT ÉTÉ ENTENDUS.

Chaque appel représente un échange empreint de confiance : une personne qui a trouvé la force de tendre la main, et une autre qui a choisi d'être là pour écouter avec bienveillance.

CET ANNIVERSAIRE SOULIGNE :

- ▶ le courage des personnes qui appellent;
- ▶ la générosité de celles qui écoutent;
- ▶ et la force d'une communauté convaincue que l'écoute peut changer des vies.

Grâce à l'engagement de nos bénévoles, et de tous ceux et celles qui soutiennent notre mission, nous continuons d'offrir une présence essentielle, jour et nuit, en français et en anglais.



55
ans

55
ANS **TOUJOURS**
À L'ÉCOUTE.
Tel-Aide 
MONTREAL