TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE .............................................................................................................. 2

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ......................................................................................... 3

LA GOUVERNANCE ET L’ÉQUIPE TAO 2021-2022 ........................................................................ 4

NOS PRÉCIEUX BÉNÉVOLES .......................................................................................................... 5

À PROPOS DE TEL-AIDE .................................................................................................................... 6

MISSION ........................................................................................................................................... 6
VISION ............................................................................................................................................... 6
VALEURS ........................................................................................................................................... 6
BUTS GÉNÉRAUX .............................................................................................................................. 6

VOLET BÉNÉVOLAT ............................................................................................................................. 7
LE RECRUTEMENT ............................................................................................................................. 7
PROFIL DE NOS ÉCOUTANTS.ES ..................................................................................................... 8
PRÉSENCE DES BÉNÉVOLES ........................................................................................................... 9
FORMATION CONTINUE .................................................................................................................. 10
LA VIE SOCIALE DES BÉNÉVOLES ............................................................................................... 12

VOLET SERVICE D’ÉCOUTE .............................................................................................................. 13
APPELS RÉPONDUS PAR TAO TEL-AIDE ......................................................................................... 14
LE PROFIL DES APPELANTS.ES ....................................................................................................... 15
LES TYPES D’APPELS ....................................................................................................................... 16

VOLET PROMOTION / VISIBILITÉ .................................................................................................... 18

VOLET NOUVEAUX HORIZONS POUR AÎNÉS .................................................................................. 19

VOLET PANCANADIEN ....................................................................................................................... 21

VOLET POLITIQUE / PARTENARIAT .................................................................................................. 23
IMPLICATION SUR DES CONSEILS D’ADMINISTRATION ............................................................ 23
COMITÉS DE TRAVAIL ..................................................................................................................... 23
PARTICIPATION À DES RENCONTRES ........................................................................................... 23
DIVERSES REPRÉSENTATIONS ET COMITÉ DE TRAVAIL .............................................................. 24
DÉMARCHES POUR RECHERCHE DE FINANCEMENT ................................................................... 24

RESSOURCES HUMAINES ................................................................................................................. 25
L’ÉQUIPE ............................................................................................................................................ 25
LES CONTRACTUELS.LES ................................................................................................................ 26

CONSEIL D’ADMINISTRATION ......................................................................................................... 27

PERSPECTIVES D’AVENIR ................................................................................................................ 28

PARTENAIRES FINANCIERS 2020-2021 ............................................................................................ 29

PARTENAIRES FINANCIERS PAR PROJETS .................................................................................... 30

PARTENAIRES DU MILIEU .................................................................................................................. 31
Bonjour à tous,

C’est à nouveau avec grand plaisir et grande fierté que je vous présente, au nom du Conseil d’administration, le rapport annuel de TAO TEL-AIDE pour l’année 2021-2022. L’année fut marquée par divers événements, certains étant planifiés, d’autres tout à fait imprévus. Nous devions toutes et tous faire face et surmonter les difficultés et retombées résultant de deux années de pandémie COVID 19. Nous l’avons fait dans le seul but de répondre à notre mandat pendant une période au cours de laquelle nous avons été témoins d’une croissance rapide des besoins de nos clients en ce qui a trait à notre écoute.

Malgré les défis qui se sont présentés en cours d’exercice et la fatigue accumulée depuis deux ans, notre Directrice générale et son équipe, “une équipe du tonnerre”, ont encore cette année su se démarquer et faire avancer nos dossiers et projets. Notons particulièrement l’importance des activités initiées par notre Directrice générale pour soutenir son équipe sans qui le succès ne pourrait être atteint ; je parle ici du déménagement des bureaux ayant pour but de créer un meilleur environnement de travail pour les employés.es et les bénévoles et pour répondre à l’augmentation des besoins.

De la part des membres du Conseil d’administration, je tiens à vous remercier de tout cœur, toi Monique, et toute ton équipe :

- les employées de TAO TEL-AIDE qui donnent leur temps, sans compter, et ce tant sur le plan personnel que professionnel;
- les contractuels.les qui mettent leurs talents au profit de l’évolution des divers projets de l’organisme;
- nos écouteurs de nuit, qui ont l’audacie de passer des nuits blanches afin d’assurer une présence constante aux appelants;
- tous les bénévoles, toujours fidèles à l’écoute, permettant ainsi aux personnes souffrant de solitude et de problèmes de santé mentale de sentir que quelqu’un est là pour eux en tout temps, offrant une écoute attentive et empathique.

Je remercie aussi nos partenaires financiers, sans qui nous ne pourrions pas être au service des appelants. Leur appui nous aide à réaliser nos projets tout au cours de l’année. Merci de croire à notre mission.

Je ne peux pas terminer sans remercier les membres du Conseil d’administration qui ont généreusement consacré beaucoup de temps au profit de l’organisation et en appui à sa directrice générale.

Il va sans dire que pour la 48e année, TAO continue à faire toute la différence pour un grand nombre de personnes en crise, en questionnement personnel, ou qui n’ont, tout simplement, personne avec qui échanger!

Vous êtes une source d’inspiration pour nous tous !

La présidente du Conseil d’administration

Nicole Cheff-Galván
Juin 2022 ;

Que le temps passe vite ! L’heure des bilans sonne à nouveau. Il me semble avoir rédigé le dernier rapport d’activités le mois dernier tellement l’année 2021-2022 se résume en une année forte et enrichie par la réalisation de tant de projets ! Le moins que l’on puisse dire, c’est certes que le dernier exercice financier aura donné place à pleins d’opportunités et que l’équipe de TAO a mis toute la gomme pour n’en échapper aucune !

Vous constaterez encore cette année l’ampleur du travail accompli ! Toute l’énergie déployée par l’ensemble de l’équipe, par nos généreux bénévoles, les contractuels.les, ainsi que les membres du conseil d’administration est toujours motivée par l’objectif d’offrir une accessibilité optimale aux services de la ligne d’écoute à une population qui a grandement besoin d’empathie.

En plus de brosser le portrait complet de nos activités régulières, les particularités de cette dernière année sont : notre grand déménagement, les résultats du projet Nouveaux Horizons pour aînés.es du côté d’Ottawa ainsi que l’expansion de la ligne 1-800 rendue possible au cours du dernier trimestre de l’année. Vous constaterez également que l’équipe de travail a mis beaucoup d’énergie à trouver des solutions pour favoriser la rétention des bénévoles et à former un plus grand nombre de nouveaux écoutants.

En terminant, je remercie sincèrement chaque personne qui a contribué de près ou de loin à la réalisation de chacun des défis qui se sont dressés sur notre chemin au cours des 12 derniers mois ! C’est ensemble que nous avons réalisé tous ces beaux projets !

En espérant avoir suscité votre intérêt et votre curiosité, vous trouverez plus de détails dans les pages qui suivent.

Cordialement,

Monique Chartrand
Directrice générale
LA GOUVERNANCE ET L’ÉQUIPE TAO EN 2021-2022

LE CONSEIL D’ADMINISTRATION

Présidente
Nicole Cheff-Galván

Vice-Président
Bruno Laroche

Trésorier
Daniel Léonard

Secrétaire
Marie-France Couture

Administrateurs/Administratrice
Richard Marcotte
Guillaume Robert
Sophie Reinhardt

LES CONTRACTUELS.LES (RÉGULIERS)

Aux communications
Patricia Gougeon

Projet pancanadien
Rosanne Émard

Support technique
Dave Quessy

Co-formatrice
Julie Ohanessian (départ octobre 2021)

À la comptabilité
Marie-Josée Bourdon

LA PERMANENCE

Directrice générale
Monique Chartrand

Adjointe administrative
Lorraine Payant

Responsable de la formation
Liliane Bertrand

Coordinatrice des programmes
Karine Parreira Kosienski

Agente de soutien aux opérations
Myrline Saint Far (congé de maternité)
Sonia Pouliot (départ, mai 2021)

Soutien à l’écoute
Marie-Emmanuelle Joséphine Adoumel
Charles Côté (départ, juin 2021)

LES CONTRATUELLES (PROJETS SPÉCIAUX)

Chargée de projet Nouveaux-Horizons pour aînées-es
Mariette Chikuru

Stagiaire
Linda Hakizimana (hiver 2022)

Consultante en ressources humaines
Julie Cazes

Équipe de production des vidéos
Scénariste, productrice : Corinne Sauvée
Réalisateur, cameraman, mixage : Michael McLaughlin,
Preneur de son : Jean-François Robert
NOS PRÉCIEUX BÉNÉVOLES

Maurice
Nicole
Laurette
Marie-Noëlle
René
Sébastien
Marie-France
Sophie
Éric
Patrick
Carole
François
Anne-Marie
Natalie
Sylvie
Gardy
Carole
Louis-Philippe
Sophie
Tamika
Guillaume
Monique
Carol-Anne
Sarah
Ève-Marie
Maria
Justine
Rachel
Amélie
Sofie
Alexandra
Youssef
Michèle
Noémie
Stephan
Olivier
Philippe
Chloé
Estelle
Gilles
Razika
René
Marcel
Hélène
Danielle
Kayla
Élysanne
Liane
Renée
Linda
Laura
Michaël
Gabrielle
Jérémie
Lysandra
Amélie
Mélanie
Marc-André
Kenny
Amélie
Méliissa
Alexandre
Stéphanie
Ève-Marie
Jaelle
Chloé
Juana
Bianka
Emmanuelle
Claudette
TAO TEL-AIDE est un organisme sans but lucratif qui a vu le jour en 1974. Aujourd’hui, plus de cinquante bénévoles assurent le service téléphonique de TAO TEL-AIDE 365 jours par année, 24 heures par jour sur l’ensemble du territoire de l’Outaouais, tant sur la rive québécoise que sur la rive ontarienne. De plus, depuis 2014, l’équipe de TAO TEL-AIDE partage son expertise en écoute active et empathique auprès des nombreux francophones qui résident, en milieux minoritaires, dans certaines provinces canadiennes.

MISSION

Offrir un service d’écoute téléphonique en français pour toute personne de l’Outaouais et de la région d’Ottawa ayant besoin d’aide, de soutien et de référence tout en partageant notre savoir-faire avec les milieux minoritaires francophones au pays.

VISION

TAO TEL-AIDE est pleinement engagé à promouvoir le bien-être des francophones et francophiles des régions desservies par le biais de l’écoute active continue et à partager son savoir-faire auprès des milieux minoritaires francophones au pays.

VALEURS

Intégrité / Professionnalisme / Équité / Leadership participatif

BUTS GÉNÉRAUX

Développer et offrir des services d’écoute en français pour la population de l’Outaouais, de la ville d'Ottawa, ainsi que de la région de l'Est ontarien;

Favoriser l’implication sociale de la communauté par le biais du bénévolat;

Sensibiliser et éduquer le public à la nécessité d’être à l’écoute des gens vivant de la détresse;

Susciter et entretenir des partenariats avec les organismes du milieu de la santé et des services sociaux;

Promouvoir les services de TAO TEL-AIDE auprès de la population dans les milieux francophones hors Québec.

À PROPOS DE TEL-AIDE
En 2021-2022, nous avons voulu être en mesure de revenir à la formule de formation en présence pour l’ensemble de nos aspirants. Les restrictions sanitaires nous ont malheureusement contraints à nouveau à poursuivre certaines de nos formations en mode virtuel. Bien que cela nous permette de poursuivre notre besoin essentiel de former de la relève, l’apprentissage et surtout le sentiment d’appartenance ne sont pas les mêmes ! Nous avons procédé à quatre sessions de formation initiale au cours de la dernière année, dont deux ont eu lieu en Zoom. À titre exploratoire, une session a été offerte en présence à un petit groupe de quatre personnes. La particularité de cette cohorte est qu’elle était composée de personnes âgées de plus de 65 ans et s’est échelonnée sur cinq semaines au lieu d’être offerte en deux jours et demi condensés.

Avec le départ annoncé de Julie Ohanessian en octobre dernier à titre de co-formatrice, nous avons dû mettre en place de nouvelles pratiques pour assurer le soutien nécessaire à Liliane Bertrand, responsable de la formation. Il y a donc eu coaching de six bénévoles écoutants afin de les préparer à coanimer un des cinq volets de la formation initiale.

Comme à chaque année, avec les départs ou mises en recul de certains de nos bénévoles, deux nouvelles accompagnatrices ont aussi reçu la formation à cet effet. Nous pouvons également compter sur la participation d’un bon nombre de nouveaux acteurs et actrices pour la pratique des jeux de rôles qui contribue grandement à l’apprentissage de nos aspirants et aspirantes lors des sessions de formation. Pour compléter le tableau, nous faisons parfois appel à des bénévoles pour apporter un coup de main aux entrevues de sélection des aspirants. Sans nommer toutes les personnes si dévouées, nous souhaitons vous adresser nos sincères remerciements pour tout l’appui que vous nous offrez ! Sachez que vous faites non seulement une différence auprès de nos appelants, mais également auprès de notre équipe de merveilleux bénévoles !

**ASPIRANTS AUX FORMATIONS INITIALES**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Offres de bénévolat</th>
<th>109</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aspirants inscrits à la formation Initiale</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>Aspirants qui sont devenus bénévoles</td>
<td>26</td>
</tr>
</tbody>
</table>
PROFIL DE NOS ÉCOUTANTS.ES

Hommes Femmes

- Hommes 30%
- Femmes 70%

Occupation

- Études 29%
- Travail 50%
- Retraite 17%
- Autre 4%

Tranches d’âge de nos bénévoles

- Aînés (60 ans et plus) 20%
- Adultes (31 à 59 ans) 30%
- Jeunes adultes (moins de 30 ans) 50%
PRÉSENCE DES BÉNÉVOLES

L’année 2021-2022 a été à l’image de l’année précédente en termes de présence de nos écoutants et écoutantes qui ont, encore une fois, donné sans compter. Malgré toute la volonté déployée, nous avons vécu beaucoup de mouvance de l'horaire d'écoute, annulations de dernières minutes, tantôt liées à l'apparition de symptômes chez un de nos bénévoles ou chez un de ses proches, confirmation de test positif à la Covid, etc.

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>ÉCOUTANTS INSCRITS</th>
<th>ÉCOUTANTS EN RECUL</th>
<th>ÉCOUTANTS ACTIFS</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>AU DÉBUT DE L’ANNÉE</td>
<td>54</td>
<td>9</td>
<td>45</td>
</tr>
<tr>
<td>1er AVRIL 2021</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>À LA FIN DE L’ANNÉE</td>
<td>52</td>
<td>9</td>
<td>43</td>
</tr>
<tr>
<td>31 MARS 2022</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>HORAIRE</th>
<th>2019-2020</th>
<th>2020-2021</th>
<th>2021-2022</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Plage horaire optimum1</td>
<td>5 840 heures</td>
<td>7 000 heures</td>
<td>7 416 heures</td>
</tr>
<tr>
<td>Heures inscrites</td>
<td>5 444 heures</td>
<td>6 929.5 heures</td>
<td>6 818 heures</td>
</tr>
<tr>
<td>Heures comblées</td>
<td>4 994 heures</td>
<td>6 629 heures</td>
<td>6 489 heures</td>
</tr>
<tr>
<td>Pourcentage</td>
<td>85.5%</td>
<td>94.7%</td>
<td>87.5 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1 La plage horaire optimum est basée sur notre horaire d’écoute : 16 heures par jour, 7 jours sur 7 et 32 heures de nuit par semaine pour 52 semaines au cours de l’année 21-22
FORMACIÓN CONTINUE

En continuité avec la mise en place davantage d’occasions de partages et d’échanges et le besoin d’offrir de la formation continue à l’ensemble des bénévoles, projet entamé au cours de l’année passée, voici les activités qui ont été réalisées afin d’offrir un soutien à tous et toutes :

Cafés-murmure

Cinq rencontres (quatres en Zoom et une en présentiel) de discussions sur différents thèmes :

- Le bénévolat, « qu’osse ça donne »;
- Trouver la bonne technique d’écoute face aux personnes verbo motrices, les personnes qui ne parlent pas beaucoup et celles qui posent des questions sur notre vie privée;
- Le secret de la bonne question;
- « Le REF-REF », la reformulation et le reflet;
- Discussion libre sur les besoins immédiats des écouteurs.

Formations avec thématique

- Avec l’ACSM de QC - soirée d’exercices pratiques pour appels suicidaires;
- Avec l’ACSM de QC – « L’écoute en mode réactif ou en mode réceptif »;
- L’écoute active ... mais pas à tout prix, avec Yves Paradis de l’organisme Ça suffit! – formation concernant des appels traitant de déviance sexuelle;
- Avec l’ACSM de QC - Le syndrome de Calimero ou recevoir un appel d’une personne qui se sent constamment victime.

Offre de formation spéciale

En décembre dernier nous avons été en mesure d’offrir l’opportunité à quinze de nos bénévoles de bénéficier d’une formation de premiers soins en santé mentale offerte par Monique Boniewski de la Commission de la Santé mentale du Canada. TAO a pu déférer les coûts grâce à la subvention obtenue de l’Agence de la santé publique du Canada.
Auto-évaluation

Dans la poursuite du processus d’auto-évaluation des bénévoles, processus qui permet à chacun et à chacune de prendre un temps de réflexion sur une base annuelle ou bisannuelle, une quinzaine de rencontres de discussion ont été réalisées en cours d’année. Cette nouvelle pratique remplace les accompagnements de supervision annuelle qui étaient en place depuis longtemps. Il s’agit plus précisément de procéder à des bilans de rendement tout en nous permettant d’assurer le maintien de la qualité d’écoute recherchée chez nos écoutants et écoutantes.

Soirées témoignages

En terminant, nous avons poursuivi l’expérience des soirées témoignages pour les équipes des quatre centres d’écoute de notre réseau organisées par l’Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Québec. En 2021-2022, neuf rencontres ont eu lieu et les thèmes abordés ont été :

- 27 avril: personne vivant avec une schizophrénie
- 11 mai: personne vivant une psychose
- 8 juin: personne ayant vécu une dépression et une tentative de suicide
- 29 juin: personne ayant vécu une dépression sévère
- 3 août: personne ayant connu le deuil
- 1er septembre: personne vivant avec une personnalité limite
- 27 septembre: personne entendeur de voix
- 13 décembre: personne vivant avec un conjoint alcoolique
- 17 janvier: personne ayant vécu sous la responsabilité de la DPJ

Nous remercions sincèrement les personnes qui ont si généreusement accepté de partager leur histoire avec nos écoutants.es. Vos témoignages permettent à toutes et à tous d’enrichir notre qualité d’écoute et notre accueil. Un merci tout spécial à Marlène Duchesne de l’Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Québec, pour ta grande générosité à nous permettre de bénéficier non seulement de ton expertise professionnelle incontestée, mais également de tes belles qualités humaines !
LA VIE SOCIALE DES BÉNÉVOLES

En avril 2021, toujours limités à tenir nos rassemblements en mode virtuel, nous avons procédé à une activité dans le cadre de la semaine de reconnaissance des bénévoles. Nous avons pu compter sur la participation de 17 bénévoles pour l’occasion. Monsieur le maire Maxime Pedneaud-Jobin a généreusement accepté d’adresser un mot de reconnaissance à l’endroit de nos bénévoles écoutants pour souligner leur implication auprès de la population. L’édition 2021 marquait également le 5e anniversaire d’engagement de René Magnan et de Marie-France Couture. Un petit cadeau spécial leur a été livré à domicile pour souligner l’occasion. L’ensemble des bénévoles ont reçu, pour leur part, de petits présents à l’effigie de l’événement. Les participants et participantes semblent avoir bien apprécié ce rassemblement!

Comme à notre habitude des dernières années, pandémie oblige, pour la période des Fêtes afin de compenser l’impossibilité de tenir notre party de Noël en janvier, nous avons offert un cadeau à chacune des personnes impliquées dans l’excellent travail accompli au cœur de Tel-Aide. Cette année, nous avons demandé aux gens de choisir entre un moment détente au SPA, une sortie à la Maison de la culture ou un repas au restaurant. Nous avons également effectué des tirages de paniers cadeaux parmi les bénévoles qui ont effectué des quarts d’écoute au cours des journées de Fêtes entourant Noël et le jour de l’An ! Nous avions d’ailleurs implanté un tirage similaire au cours de l’été 2021 pour une période de dix semaines à raison de deux tirages de certificats cadeaux par semaine, afin d’encourager la présence à l’écoute.

L’aménagement dans les nouveaux locaux en mars apportera certes un tournant important à la vie sociale de nos bénévoles. Le retour des salles d’écoute au cœur de nos installations permettra de beaux échanges, du soutien continu et un plus grand sentiment d’appartenance ! Nous espérons sincèrement être en mesure de créer un espace dans lequel, employées, bénévoles, invités.es se sentiront les bienvenus.es !
En 2021-2022 nous avons répondu à un peu moins de 11 000 appels, ce qui représente une baisse de 15% en comparaison à l’année précédente. Cette réalité se reflète également du côté de notre réseau de centres d’écoute interrégional. Ce phénomène est malheureusement directement lié à la pénurie de main-d’œuvre qui se fait également sentir dans l’implication bénévole. Il faut toutefois considérer que l’année dernière s’est avérée une année exceptionnelle quant au pourcentage de couverture de la plage horaire qui dépassait 90 %.

**Appels répondus par TAO TEL-AIDE**

<table>
<thead>
<tr>
<th>MOIS</th>
<th>2019-2020</th>
<th>2020-2021</th>
<th>2021-2022</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Avril</td>
<td>974</td>
<td>995</td>
<td>924</td>
</tr>
<tr>
<td>Mai</td>
<td>838</td>
<td>1 117</td>
<td>993</td>
</tr>
<tr>
<td>Juin</td>
<td>955</td>
<td>737</td>
<td>930</td>
</tr>
<tr>
<td>Juillet</td>
<td>925</td>
<td>1 256</td>
<td>837</td>
</tr>
<tr>
<td>Août</td>
<td>910</td>
<td>1 028</td>
<td>969</td>
</tr>
<tr>
<td>Septembre</td>
<td>878</td>
<td>1 006</td>
<td>765</td>
</tr>
<tr>
<td>Octobre</td>
<td>812</td>
<td>961</td>
<td>820</td>
</tr>
<tr>
<td>Novembre</td>
<td>1 262</td>
<td>937</td>
<td>819</td>
</tr>
<tr>
<td>Décembre</td>
<td>909</td>
<td>1 137</td>
<td>964</td>
</tr>
<tr>
<td>Janvier</td>
<td>838</td>
<td>1 417</td>
<td>1 067</td>
</tr>
<tr>
<td>Février</td>
<td>976</td>
<td>1 108</td>
<td>912</td>
</tr>
<tr>
<td>Mars</td>
<td>915</td>
<td>1 040</td>
<td>935</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total</strong></td>
<td><strong>11 192</strong></td>
<td><strong>12 739</strong></td>
<td><strong>10 935</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Notre réseau se compose des Centres suivants :

L’Association canadienne pour la santé mentale (filiale de Québec)
Centre d’écoute de Laval
Tel-Aide du Suroît
TAO TEL-AIDE

La provenance des appels

Beaucoup de travail de défrichage a été effectué au cours de la dernière année pour tenter de trouver des solutions gagnantes afin d’être davantage en mesure d’identifier plus clairement la provenance des appels, tout en maintenant la confidentialité. Cet exercice serait plus simple si TAO n’était pas associé au réseau interrégional, mais nous perdrions trop de bénéfices pour les appelants tels que : ligne d’écoute plus accessible, expertise partagée pour notre équipe de travail et nos bénévoles écoutants, plus grande couverture de la plage horaire, etc.

Voici un aperçu des communications reçues via la ligne 1-800 :

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ligne 1-800</th>
<th>TAO</th>
<th>Réseau</th>
<th>Total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>698</td>
<td>233</td>
<td>931</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Avec le projet d’expansion de la ligne à l’échelle pancanadienne, nous avons été en mesure de travailler sur un cadre d’évaluation des services qui nous permettra, tout au long de son implantation, de mettre en place de nouveaux outils favorables à la compilation de données.

Quelques messages de reconnaissances de nos appelants

Tel-Aide m’a beaucoup aidé durant la pandémie.
Je tenais à vous le partager.

Encore merci, vous êtes importante plus que vous le pensez. À la prochaine !

Monsieur remercie tous les “Intervenants” au nom de tous les appelants qui oublient de le faire.
LE PROFIL DES APPELANTS.ES EN POURCENTAGES

Hommes / Femmes

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2020-2021</th>
<th>2021-2022</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Hommes</td>
<td>44%</td>
<td>54%</td>
</tr>
<tr>
<td>Femmes</td>
<td>56%</td>
<td>46%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tranches d’âge des appelants

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2020-2021</th>
<th>2021-2022</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jeunes adultes moins de 30 ans</td>
<td>11%</td>
<td>8%</td>
</tr>
<tr>
<td>Adultes 30 à 59 ans</td>
<td>77%</td>
<td>77%</td>
</tr>
<tr>
<td>Aînées 60 ans et plus</td>
<td>12%</td>
<td>15%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
TYPES D'APPELS LES PLUS FRÉQUENTS

2020-2021

SOLITUDE

STRESS / ANXIÉTÉ

PROBLÈMES RELATIONNELS

PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE

2021-2022

BESOIN D'ÊTRE ENTENDU

SOLITUDE

STRESS / ANXIÉTÉ

PROBLÈMES RELATIONNELS

PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE
Nouvelle année, nouvelles idées, nouveau slogan, nouvelle pub ! Le thème cette année :

**L’équilibre ne tient souvent qu’à un fil !**

Ce projet, conçu avec la collaboration et le grand talent de Mélissa Khalifé a pris vie au cours de l’automne et a donné lieu à notre campagne Boule de neige, promotion à la radio (Vibe et Wow FM) et à la télé (Noovo et TVA) durant la période des Fêtes. Nous avons confié la conception animée à l’agence de communication Pixel.

En plus de la mise en place de cette belle campagne, plusieurs autres actions ont été réalisées.

En voici un aperçu :

- Avril 2021 : Parution dans la revue Paramédic
- Avril 2021 : Semaine de l’action bénévole : vidéo de reconnaissance sur Facebook
- Revue La Voix communautaire du Québec (tirage de 15 000 copies, couvrant la population de Gatineau et des 4 MRC): Deux parutions :
  - En juin 2021 (message s’adressant aux aînés.es) et à l’automne (message s’adressant à la famille)
- Mai 2021 : Publicité pour le recrutement des bénévoles en Ontario
- Été 2021 : Refonte du dépliant, ainsi que des signets de TAO, version 1-800 et local
- Septembre 2021 : Le Droit, Fièvremont Franco, publicité
- Octobre 2021 : Entrevue à l'émission Entre-Nous sur les ondes de Télé Rogers  
- Décembre 2021 : Campagne publicitaire (voir plus haut)  
- Décembre 2021 : Participation à un Facebook Live en collaboration avec CAP (centre d'appui et de prévention d'Ottawa) pour informer la population sur nos ressources disponibles et services offerts  
- Janvier 2022 : Entrevue sur les ondes de MATV  
- Février 2022 : Article complet de 2 pages sur TAO dans le Droit Affaire sous la rubrique philanthropique  
- Mars 2022 : Le Droit, publicité dans le cadre de la Journée internationale de la francophonie  

Nous avons également participé au projet collectif initié par le ROCSMO qui consiste à promouvoir l'existence des 22 organismes membres du regroupement et à faire connaître l'offre de services communautaires en santé mentale dans la région de l'Outaouais.

Avec le retour graduel des activités en présentiel, nous avons eu le bonheur de participer à quelques kiosques. Il s'agit de :

- La Foire des Aînés.es organisée par la FADOQ tenue le 1er octobre 2021 à Gatineau  
- La Foire d’information du RAFO (Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa) qui a eu lieu le 16 mars 2022  
- Le Festival de la francophonie au Centre Pauline Charron tenu le 23 mars 2022  

Fidèles à nos bonnes pratiques, nous avons maintenu tout au cours de l’année une présence soutenue sur les réseaux sociaux via notre page Facebook.

Nous avons également concrétisé, dans le cadre du projet Nouveaux Horizons, un super projet de tournage que vous pourrez découvrir plus loin dans ce rapport.

Soulignons également que l’octroi de la subvention de Santé Canada par l’entremise de la collaboration de la Société de Santé en français nous a permis de réaliser l’élaboration d’une campagne de promotion pancanadienne. Nous vous réservons quelques surprises dans le volet pancanadien traité plus loin également dans ce rapport.

Au-delà de toute l’énergie déployée en termes de communication, nous avons, encore cette année et plus que jamais, bénéficié d’une très grande visibilité, entre autres dans plusieurs articles du Journal Le Droit traitant de la santé mentale et de la détresse psychologique. Les numéros de téléphone de la ligne d’écoute ont été largement diffusés à raison de 3 à 4 fois par semaine !
Grâce à l’obtention d’une subvention du ministère de l’Emploi et Développement social Canada, nous avons pu mettre de l’avant un super projet afin de rejoindre les aînés.es qui résident à Ottawa et dans l’Est ontarien. Notre projet s’intitule :

« À l’écoute des aînés.es francophones plus que jamais à Ottawa et dans l’Est Ontarien »

La subvention obtenue nous a permis de bénéficier des services de Mariette Chikuru, femme engagée au sein de la communauté franco-ontarienne depuis de nombreuses années. Mariette a su, par son leadership, faire rayonner TAO Tel-Aide auprès d’un grand nombre d’organismes et associations du milieu. Des liens ont été établis auprès de 24 partenaires différents et nous avons rejoint plus de 5 000 personnes aînées. Nous avons également mis en place un comité consultatif parmi nos écoutants.es âgés.es de plus de 55 ans afin de bien établir les besoins particuliers de la population ciblée.

Voici les objectifs principaux du projet :

1. **Faire connaître la ressource dans le milieu**
   - Par l’entremise des ressources pour aînés francophones à Ottawa (Centre de ressources, milieu de vie pour aînés francophones, club d’activités ou loisirs, organismes de santé, etc.);
   - Distribuer massivement les outils de promotion et de publicité tels que les outils Web, vidéo, dépliants, aimants, signets, etc. ;
   - Offrir des présentations ou organiser des rencontres pour faire connaître le projet auprès des partenaires du milieu;
   - Participer à des kiosques et des foires d’information sur le terrain ou en mode virtuel.

2. **Développer les partenariats – collaborations**

   De nos jours, le partenariat prend de plus en plus d’importance. Il peut offrir de nombreux avantages, entre autres de trouver des solutions créatrices, d’élargir la diversité et d’améliorer la promotion des différentes activités. Il constitue un bon moyen d’atteindre les objectifs généraux de plusieurs organismes.

   - Inventorier les partenaires potentiels;
   - Contacter les partenaires potentiels ;
   - Discuter d’une éventuelle collaboration ;
   - Définir les règles d’engagement, le rôle et les responsabilités ;
   - Recruter les partenaires.
3. **Recruter des bénévoles**


Dans un tel contexte, nous sommes appelés à :

- Expliquer les besoins de bénévoles pour TAO Tel-Aide ;
- Définir le profil du bénévole recherché ;
- Rédiger la description des postes de bénévoles auprès de Tel-Aide ;
- Élaborer et proposer une stratégie de recrutement ;
- Lancer le recrutement de bénévoles.

4. **Production de vidéos promotionnelles**

- Produire des scénettes afin de promouvoir les services de TAO Tel-Aide dans les différents milieux de vie des aînés.es ainsi qu’auprès des associations et groupes sociaux.
- Profiter de ces réalisations afin de recruter des bénévoles chez les personnes de 55 ans et plus.
- Assurer la diffusion de ces promotions en circuit fermé auprès des ressources ciblées (résidences pour aînés, associations pour aînés, centre de loisirs, etc.)

Afin de réaliser le volet production de vidéos, nous avons eu le bonheur de faire la rencontre de Corinne Sauvé, comédienne native d’Ottawa. Elle a su mener ce projet avec brio et nous sommes très fiers du résultat. En collaboration avec Michael McLaughlin et Jean-François Robert (respectivement réalisateur et technicien du son), ainsi que le talent de 10 comédiens et comédiennes professionnels.es et la générosité de quatre de nos bénévoles, nous comptons sur trois outils promotionnels supplémentaires déclinés en un total de 18 versions. En voici 3 exemples :

https://youtu.be/wrV5pfnqwZ0

Afin de réaliser ce projet, nous avons dû investir le double de la subvention accordée. Nous sommes convaincus toutefois que cela en valait grandement le coût ! La réception obtenue de la part des partenaires en est la preuve. Ces derniers ont manifesté à quel point les services de TAO représentent un besoin essentiel auprès de la population franco-ontarienne, particulièrement chez les aînés.es qui souffrent de solitude et se sentent isolés.es. Nous poursuivrons notre travail de collaboration auprès des différents partenaires !
Une autre année bien remplie pour le volet pancanadien. TAO rayonne en Saskatchewan et au Yukon. Les membres des comités de suivi font preuve de dévouement pour améliorer le bien-être des francophones en situation minoritaire. La composition de ces comités provient de divers organismes communautaires desservant les aînés, les nouveaux arrivants, les jeunes familles, etc. Des représentants de conseils scolaires, de la direction des affaires francophones, des gouvernements provinciaux et des réseaux santé en français sont également actifs sur les comités. Tout ce beau monde se rencontre sur une base régulière à raison de quatre fois par année, en plus de tenir des réunions de planification et de développement au besoin.

En consultation et en collaboration avec les membres, plusieurs activités promotionnelles sont mises en œuvre. À titre d’ exemples, un "midi-info" présentant les services TAO auprès de la population yukonnaise a été offert, promotion de la ligne d’écoute sur les chaînes des radios communautaires dans le journal L'Aurore boréale et sur les panneaux publicitaires dans les autobus, distribution de près de 500 cartes TAO antistress. À noter que l’entente auprès du bailleur de fonds du Yukon stipule que la responsabilité financière entourant la promotion des services TAO est assumée par le gouvernement du Yukon. Notre travail consiste donc à collaborer au contenu.
En Saskatchewan, étant imputable du volet communication, nous avons planifié la diffusion de 6 quarts de page, ainsi que de 12 bandeaux annonces web tout au long de l’année. Nous avons également procédé à l’insertion et à la distribution de signets promotionnels dans le journal francophone l’Eau vive en Saskatchewan (lequel est distribué à 750 adresses résidentielles) à deux reprises au cours de l’année.

En collaboration avec le Réseau Santé en français de la Saskatchewan, nous avons contracté une entente avec Shawn Jobin, star rappeur influent. C’est en septembre dernier que nous avons conclu ce beau projet d’enregistrement d’une vidéo de promotion.

Constatez par vous-même le résultat : https://youtu.be/z7nllcCyD3U

Grâce à la confiance accordée par la Société Santé en français (SSF) et à ses démarches de représentation et d’accompagnement, TAO a obtenu une subvention pontuelle de Santé Canada pour un projet d’expansion de la ligne d’écoute TAO dans une autre province ou territoire. Suite à de multiples conversations avec les provinces et territoires canadiens, l’Alberta a été déclarée l’heureuse élue. Une entente de collaboration et de services triennale a été signée et un comité de suivi formé. Le projet d’expansion comprend également la création d’une campagne promotionnelle nationale, l’élaboration d’un cadre d’évaluation, ainsi que le développement d’outils informatifs pour soutenir les bénévoles-écoutants. Pour réaliser ces accomplissements, nous avons collaboré avec le Centre de leadership et d’évaluation (CLÉ), Médiavox et DreamText Inc. La contribution de ces firmes est indiscutable!

Les efforts de collaboration avec nos partenaires communautaires et nos bailleurs de fonds contribuent clairement à notre engagement communautaire, à une plus grande visibilité et à l’atteinte des objectifs que nous poursuivons.

Finalement, nous souhaitons que la prochaine année porte les fruits de si beaux et grands efforts déployés! Il est fort agréable d’unir nos forces à de précieux partenaires des autres provinces qui, en bout de ligne (sans faire de mauvais jeux de mots), partagent les mêmes objectifs que nous, dont celui d’offrir une oreille attentive et apaisante aux francophones à travers le pays!
C'est encore en mode virtuel que les nombreuses représentations et nos participations à divers comités se sont poursuivis. La liste est longue et non complètement représentative de tout l'investissement de temps que cela implique. Il est clair que si nous avons, dans un avenir rapproché, à envisager le retour en présentiel des multiples réunions auxquelles notre participation est sollicitée, nous devrons réévaluer notre implication.

**IMPLICATION SUR DES CONSEILS D’ADMINISTRATION**

Regroupement des organismes communautaires en santé mentale de l’Outaouais (ROCSMO) direction ; 6 rencontres.

Association des centres d’écoute téléphonique du Québec (fin de mandat-juin 2021) – direction : 3 rencontres.

**COMITÉS DE TRAVAIL**

Comité clinique du réseau ACETDQ -responsable de la formation et coordonnatrice de programmes ; 10 rencontres

Comité Réseau des centres d’écoute interrégional : direction : 7 rencontres ;

Comités de suivi avec les provinces Yukon, Saskatchewan, Alberta – direction, coordonnatrice des programmes et contractuelle ligne 1-800 ; 15 rencontres de suivi et de comités de financement et de développement ;

Forces AVENIR : membre du jury régional, catégorie persévérance scolaire – direction : 4 rencontres.

**PARTICIPATION À DES RENCONTRES : direction**

Table des DG du Regroupement des organismes communautaires en santé mentale de l’Outaouais (ROCSMO) ; 7 réunions ;

Rencontres des membres de la Table régionale des organismes communautaires autonomes de l’Outaouais (TROCAO) ; 2 réunions ;

Rencontres des membres de l’Association des centres d’écoute téléphonique du Québec (ACETDQ) : 4 rencontres.
DIVERSES REPRÉSENTATIONS ET COMITÉS DE TRAVAIL

ROCSMO-CISSSO (comité de travail, projets Aire ouverte et les éclaireurs, travaux du PAISM) : 6 rencontres ;
Centre intégré de santé et des services sociaux de l’Outaouais (CISSSO), bilans COVID et mesures en place : direction ; à 2 reprises ;
Centraide Outaouais : - direction et membre du CA ; à 6 reprises ;
Ville d’Ottawa, rencontres des organismes communautaires : - direction ; à 2 reprises.

DÉMARCHES POUR LA RECHERCHE DE FINANCEMENT ET LA REDDITIOIN DE COMPTES

- CISSSO (Programme de soutien aux organismes communautaires (PSCO) et fonds discrétionnaires COVID et fonds d’urgence) ;
- Centraide d’Ottawa (régulier et fonds d’urgence COVID) ;
- Centraide Outaouais (régulier et fonds santé mentale) ;
- Ville d’Ottawa (demande de qualification et demande de financement) ;
- Agence de la Santé publique du Canada (fonds prévention suicide) ;
- Emploi-Québec subvention salariale ;
- Santé Canada (fonds santé mentale) expansion de la ligne 1-800.
Lors de la dernière année, nous avons fait face à de grands défis touchant la pénurie de main-d'œuvre qui semble s’installer pour une bonne période. Nous avons déployé beaucoup d’énergie à trouver des moyens pour y faire face. Nous avons tout d’abord entamé un processus de refonte des postes, ainsi qu’une révision de la masse salariale en vigueur. Nous avons pu compter, pour ce faire, de l’expertise et la belle et grande énergie de Julie Cazes (experte conseil en planification et synthèses). Les membres du Conseil d’administration, de même que l’équipe des travailleuses en place, ont collaboré à ce long processus.

Dans un deuxième temps, nous avons profité de l’occasion pour revoir la politique sur le harcèlement psychologique et à caractère sexuel ainsi que le cadre de gestion des ressources humaines. Encore une fois, les membres du Conseil d'administration ont contribué à cette réalisation par la mise sur pied d’un comité de consultation qui a participé aux rencontres avec Julie Cazes. Ces derniers outils ont pu être adoptés le 30 mars dernier.

Processus de recrutement :

Afin de combler les postes vacants au sein de l’organisme, nous avons dû procéder à quatre reprises à des affichages de postes et à des entrevues de sélection au cours de l’année. La sélection s’est malheureusement avérée infructueuse pour deux d’entre elles.

L’ÉQUIPE

Nous avons accueilli, au printemps 2021, Myrline Saint Far qui occupe le poste d’agente de soutien aux opérations. Myrline est présentement en congé de maternité et devrait revenir en poste en février 2023.

C’est finalement en janvier que nous avons été en mesure de procéder au recrutement pour combler le poste de coordination des programmes ! Avec l’arrivée de Karine Parreira Kosienski, Liliane Bertrand agit maintenant à titre de responsable de la formation.

Marie-Emmanuella Joséphine Adoumel (écouteuse de nuit), Lorraine Payant (adjointe administrative), ainsi que Monique Chartrand (directrice générale), complètent ce tableau qui compose une équipe dynamique et combien engagée !

Linda Hakizimana a enrichi notre belle équipe de sa participation à titre de stagiaire à la session d’hiver 2022. Linda étudie en travail social à l’université d’Ottawa. Vous reverrez son nom dans notre prochain rapport d’activités puisqu’elle poursuivra son engagement à titre d’employée contractuelle lors du prochain exercice financier.
LES CONTRACTUELS.LES

TAO Tel-Aide ne serait pas en mesure d’accomplir tous les projets innovants si ce n’était de la précieuse collaboration de nos contractuels.es.

Notons, cette année, l’arrivée de Mariette Chikuru, chargée de projet pour le programme Nouveaux-Horizons pour aînés.es en Ontario. Mariette a mis tout son cœur pour faire rayonner les services de TAO auprès des aînés.es, des partenaires, ainsi qu’auprès de la population francophone d’Ottawa et de l’Est ontarien.

Nous avons accueilli également Marie-Josée Bourdon comme nouvelle comptable. Marie-Josée est présente au bureau chaque quinzaine.

Nous comptons toujours sur l’excellent travail de Rosanne Émard au volet pancanadien et en soutien ponctuel au recrutement des ressources humaines.

Nous avons bénéficié à nouveau du grand talent de Patricia Gougeon en communications et en promotion.

Dave Quessy, ressource indispensable en soutien technique et informatique a été encore une fois d’une aide indéfectible non seulement dans la gestion quotidienne des outils informatiques, mais également lors du déménagement de nos locaux.

Bien que Julie Cazes et Corinne Sauvé aient collaboré de façon ponctuelle sur des projets précis, leur passage parmi nous aura été marquant et fort apprécié !

Nous ne dirons jamais assez à quel point il est riche de vous compter dans l’équipe de TAO TELAIDE ! Sans les membres de l’équipe, les contractuels.es nos généreux.es et dévoués.es bénévoles écoutants.es et membres du Conseil d’administration, il serait impossible de réaliser tant de beaux projets !
Au cours de l’exercice 2021-2022, les membres du conseil d’administration de TAO TEL-AIDE se sont réunis à 10 reprises en rencontres régulières, à 4 reprises en rencontres spéciales, en plus de voir à la tenue de l’Assemblée générale annuelle qui a eu lieu le 22 juin 2021. Malheureusement, les consignes sanitaires auront eu raison, encore cette année, des rencontres en personne. Toutefois, la réunion de décembre 2021 a pu se dérouler dans nos locaux avec la mise en place de mesures de prévention appropriées. Espérons que l’année 2022-2023 nous permettra de nous rencontrer plus souvent !

Tel que mentionné précédemment, les membres du Conseil ont été proactifs dans la refonte et, ou la mise à jour de différents documents administratifs au cours de la dernière année. Cela a demandé une implication supplémentaire et les administrateurs ont généreusement accepté de s’impliquer sur des comités de travail ou de consultation.

Voici les différents dossiers administratifs qui ont eu droit à une cure de jeunesse au cours de l’exercice financier :

- Organigramme de l’organisme
- Descriptions de tâches
- Échelle salariale
- Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail
- Cadre de référence en gestion des ressources humaines

L’équipe de TAO vous remercie chaleureusement, chers membres du Conseil d’administration ! Il est bon de sentir votre appui et la confiance que vous nous accordez !

En terminant, nous réitérons toute notre gratitude à chacun et chacune d’entre vous qui avez généreusement offert vos couleurs et votre temps à l’atteinte de nos objectifs ! Et n’oubliez jamais que vous êtes des personnes d’exception !!!
L’année qui vient nous apporte bon nombre de défis à relever, en commençant par l’importance de trouver des solutions pour assurer la pérennité de nos précieux bénévoles écoutants ! Nous poursuivrons les collaborations auprès de nos partenaires de tous les milieux, toujours dans la perspective de maintenir et améliorer notre réponse aux besoins d’écoute empathique des populations francophones desservies. Nous procéderons au lancement officiel de la ligne d’écoute en Alberta et mettrons en branle la campagne nationale de visibilité de TAO dans les trois provinces concernées par notre volet pancanadien.

Ayant vécu beaucoup de changements et d’évolution dans divers dossiers causés en grande partie par l’arrivée de la pandémie, il est souhaitable que l’équipe de TAO prenne le temps de se poser, de revisiter et consolider ses pratiques et priorités. Il en va de même avec l’occupation des nouveaux locaux. Il sera important de faire le point sur les aspects positifs ainsi que les nouveaux défis qui s’offrent à nous ! Les deux dernières années se sont déroulées à un rythme fou ! Nous profiterons également de la prochaine année pour entamer une démarche de planification stratégique. Quelle belle façon d’envisager l’avenir !

L’année financière 2022-2023 marquera également un moment historique au sein de Tel-Aide ! Nous soulignerons les 30 ans d’implications de trois de nos bénévoles émérites ! Cet exploit ne doit pas passer sous silence ! Nous vous présenterons en images les célébrations entourant cet événement dans le prochain rapport d’activités !

Retrouvons-nous donc en juin 2023 pour souligner, encore une fois, l’ensemble des réalisations de TAO Tel-Aide !
NOS BAILLEURS DE FONDS

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais
Québec

Centraide Outaouais
Nous tous, ici

Centraide Est de l'Ontario

Ottawa
NOS PARTENAIRES FINANCIERS PAR PROJETS

Santé Canada

Health Canada

Public Health Agency of Canada

Agence de la santé publique du Canada

Saskatchewan Health Authority

Yukon

Emploi et Développement social Canada

Travail, Emploi et Solidarité sociale Québec
COLLABORATEURS DU MILIEU

Faire une différence, un appel à la fois

Rapport d’activités 2021-2022