

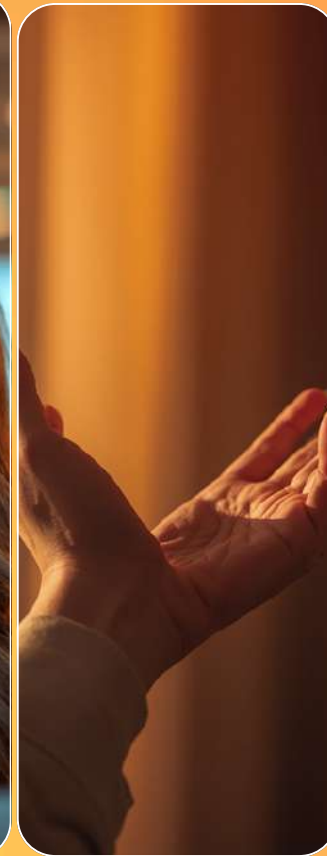
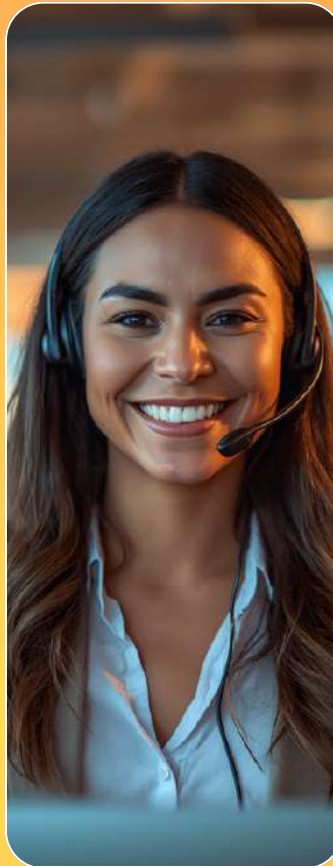
TAO

TEL-AIDE

Ligne d'écoute empathique

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2025-2026



✦ *Offrir un soutien empathique et anonyme aux personnes qui en ont besoin à travers l'écoute bienveillante de nos bénévoles dévoués.*

✦ **Présenté le 17 juin**



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION	1
À PROPOS DE TAO TEL-AIDE	2
GESTION INTERNE	3
ÉQUIPE ET GOUVERNANCE	4-7
SERVICE D'ÉCOUTE	8-11
VOLET BÉNÉVOLAT	12-17
RAYONNEMENT COMMUNAUTAIRE	18-19
COORDINATION DES PROGRAMMES	20-24
COLLABORATIONS ET PARTENARIATS	25-26
L'ANNÉE 2025-2026 EN IMAGES	27
PERSPECTIVES DES ANNÉES À VENIR	28
NOS BAILLEURS DE FONDS ET COLLABORATEURS DU MILEU	29-30

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION

Mot de la présidence



Chers membres, partenaires, employé·es, bénévoles et ami·es de l'organisation, c'est avec reconnaissance que je vous présente le rapport d'activités 2025-2026, alors que je termine mon mandat à la présidence du conseil d'administration.

Cette année a été marquée par de belles réalisations et certains défis qui ont demandé adaptation, résilience et collaboration. Grâce à l'engagement de la direction, des employé·es, des bénévoles et du conseil d'administration, notre organisme a poursuivi sa mission avec rigueur et humanité.

Je remercie sincèrement toutes les personnes et tous les partenaires qui soutiennent notre organisation. Votre confiance et votre implication sont essentielles à notre impact dans la communauté.

Je souhaite également souligner la contribution exceptionnelle de Monique Chartrand, directrice générale depuis 2020, qui a pris une retraite bien méritée cette année. Son engagement envers la mission de TAO a grandement contribué à son développement et à son rayonnement.

Au cours de cette année, nous avons eu le plaisir d'accueillir Véronique Charron en tant que nouvelle directrice générale. Son dynamisme et son engagement sont des atouts précieux qui nous permettent d'envisager l'avenir de notre organisation avec confiance.

Un merci spécial aux membres du conseil d'administration qui m'ont appuyé au cours des années.

Bonne chance et beaucoup de succès dans les années à venir.

Merci à toutes et à tous pour votre soutien continu.

NICOLE CHEFF-GALVÁN

Mot de la direction



C'est avec beaucoup de fierté et d'émotion que je signe aujourd'hui mon tout premier mot dans le cadre du rapport annuel de notre organisme, à titre de nouvelle directrice en poste depuis novembre dernier.

Dès mon arrivée, j'ai eu le privilège de découvrir une organisation profondément humaine, portée par des personnes engagées et animées par une réelle volonté de faire une différence dans la vie des gens.

Les derniers mois ont été marqués par plusieurs réflexions et travaux importants visant à consolider et à faire évoluer notre organisation.

Une occasion de revisiter notre planification stratégique et d'amorcer des discussions essentielles autour de notre vision, de notre identité et des orientations que nous souhaitons donner à l'organisme pour les prochaines années.

Ces échanges mobilisateurs témoignent de notre désir collectif de continuer à évoluer tout en demeurant fidèles à notre mission. Je tiens à souligner le privilège et l'honneur que représente pour moi le fait de faire partie de cette remarquable équipe. Nos bénévoles, au cœur de notre mission, font preuve d'un engagement exceptionnel et d'une générosité inspirante.

Je suis également reconnaissante de pouvoir compter sur une équipe compétente, passionnée et motivée, ainsi que sur un conseil d'administration expérimenté, engagé et porteur d'une vision rassembleuse pour l'avenir.

Merci à chacune et chacun de contribuer, jour après jour, à faire rayonner notre organisme et son impact dans notre communauté.

VÉRONIQUE CHARRON



À PROPOS DE TAO TEL-AIDE

Bref historique :

Fondé le 14 décembre 1974 par des bénévoles engagés, TAO Tel-Aide offre dès ses débuts un service d'écoute empathique en français, accessible 24 heures sur 24 dans la région de l'Outaouais, d'Ottawa.

Depuis 2016, l'organisme a élargi son rayonnement à l'échelle pancanadienne grâce à une ligne 1-800, permettant aux francophones en situation minoritaire dans plusieurs provinces et territoires d'accéder à ce service essentiel. Nous avons donc des ententes avec le Yukon, la Saskatchewan, l'Alberta ainsi que l'Est ontarien.

Aujourd'hui, TAO Tel-Aide est un acteur reconnu en prévention de la santé mentale, soutenu par plus de 70 bénévoles formés et une équipe professionnelle. En collaboration avec un réseau de 3 centres d'écoute du Québec, l'organisme offre un service gratuit, confidentiel et disponible en tout temps à une population vivant diverses défis notamment de la solitude, de l'anxiété, de la détresse, des difficultés relationnelles, de même qu'à celle ayant des idées suicidaires.



MISSION

TAO Tel-Aide offre un service d'écoute et de référence en français, 24/7, gratuit, anonyme, confidentiel, empathique et sans jugement par une équipe de bénévoles formés pour contribuer au bien-être mental.



VISION

La maturité organisationnelle de TAO Tel-Aide lui permet :

- d'assurer la relève de ses ressources humaines
- de stabiliser ses ressources financières et technologiques
- de consolider des partenariats efficaces permettant d'accroître sa visibilité
- de développer de solides stratégies orientées sur la croissance de TAO Tel-Aide en fonction des opportunités et des besoins de la communauté.



VALEURS

- La collaboration
- L'humanité
- Le savoir-être
- La créativité

GESTION INTERNE

Dans une perspective de saine gestion interne, TAO Tel-Aide a poursuivi ses efforts afin d'assurer la relève de ses ressources humaines, de stabiliser ses ressources financières et technologiques, et de consolider des partenariats efficaces permettant d'accroître sa visibilité. L'organisme s'est également engagé dans le développement de stratégies solides, orientées vers sa croissance, en cohérence avec les opportunités émergentes et les besoins évolutifs de la communauté.

La dernière année a été marquée par d'importants changements au sein de l'équipe. Après six années d'engagement, notre directrice générale a pris sa retraite, ouvrant la voie à une nouvelle direction. Cette transition s'est également accompagnée de l'arrivée d'une nouvelle coordination des programmes ainsi que de la création d'un poste d'agent.e de soutien aux opérations.

Dans une volonté de mieux refléter les responsabilités et l'expertise de chacun, certains titres de postes ont également été revus. Le poste d'adjointe administrative et communication est devenu celui de coordonnatrice de l'administration et des communications, tandis que le poste de coordonnatrice des bénévoles a été renommé coordonnatrice du service d'écoute, une appellation représentant davantage l'ensemble du rôle, bien au-delà de l'accompagnement des écoutant.es.

Par ailleurs, le poste de responsable de la formation, auparavant à temps partiel, a été aboli afin de permettre à la coordonnatrice du service d'écoute de reprendre ce volet. Cette réorganisation favorise une plus grande cohérence dans l'accompagnement, la formation et le développement des bénévoles écoutant.es.

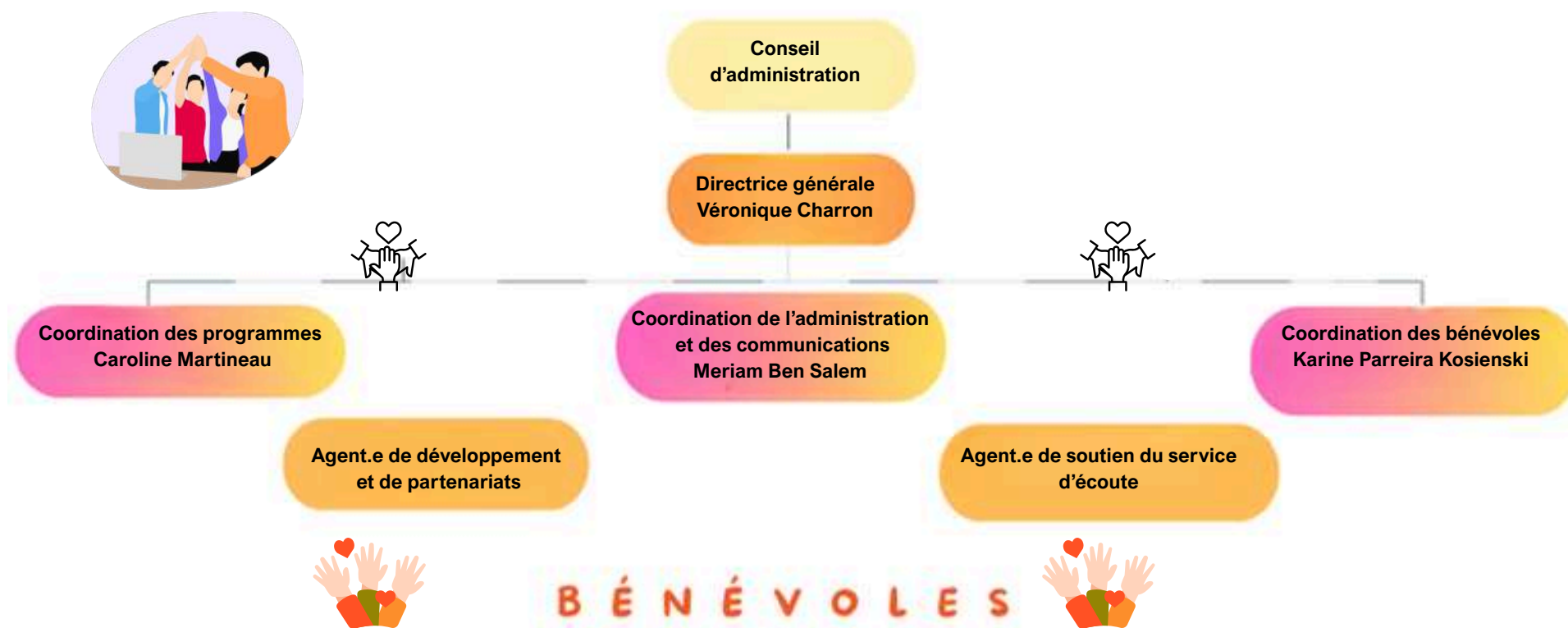
Ces mouvements ont insufflé un véritable vent de renouveau au sein de l'organisation. Ils ont permis d'amorcer une révision de certaines politiques et procédures, de mettre à jour des descriptions de tâches, l'organigramme ainsi que d'engager une réflexion stratégique approfondie sur les orientations et la vision de TAO Tel-Aide pour les prochaines années.

Dans cette optique de développement, l'organisme prévoit également la création, au cours de la prochaine année, d'un poste clé en développement et partenariats. Ce rôle visera notamment l'analyse des services, l'identification des besoins émergents en santé mentale, ainsi que le développement de collaborations stratégiques permettant de soutenir la croissance et le déploiement du service de formation externe à divers partenaires (entreprises, organismes, intervenants, citoyens, etc.)



ÉQUIPE ET GOUVERNANCE

Organigramme TAO Tel-Aide



Contractuels



Julie Cazes

Consultante en ressources humaines

Julie accompagne le conseil d'administration, la direction générale et l'équipe dans des dossiers stratégiques en ressources humaines et en organisation. Elle contribue à la révision des politiques, des descriptions de postes, de l'échelle salariale et de la structure organisationnelle. Elle a aussi soutenu le CA dans le recrutement de la nouvelle direction générale et participe à la révision de la planification stratégique.



Dave Quessy

Gestionnaire et créateur de la plateforme Extranet

Dave assure la gestion et le développement de la plateforme Extranet destinée aux bénévoles écoutant.es. Cet outil essentiel permet non seulement de soutenir les bénévoles dans leurs fonctions, mais également d'assurer une gestion efficace des opérations quotidiennes, notamment les horaires d'écoute, les communications, les infolettres, les formations et le partage de documentation.



Marie-Josée Bourdon

Tenue de livres et comptabilité

Marie-Josée offre un soutien professionnel essentiel à l'organisme en assurant la tenue de livres et la gestion comptable. Sa rigueur et son accompagnement contribuent au bon fonctionnement administratif et financier de l'organisation.



Rosanne Émard

Soutien au volet pancanadien

Rosanne a assuré un retour temporaire au sein de l'équipe pendant le processus d'embauche pour le poste de coordination des programmes. Elle a offert un précieux accompagnement et du mentorat pour le volet pancanadien, permettant d'assurer une transition harmonieuse et la continuité des services.

Nos bénévoles, au coeur de notre organisation

Tristesse
Anxiété
Peur
Solitude
Stress
Inquiétude
Culpabilité
Découragement ...

Merci à vous

bénévoles de Tel-Aide Outaouais

Votre écoute change des vies. 

♥ Noël Lachance	♥ Gerardine	♥ Maurice
♥ Francine	♥ Prisca	♥ Nicole
♥ Alexandra	♥ Charles	♥ Laurette
♥ Chloé	♥ Élianne	♥ René
♥ Carole C.	♥ Mélodie P.	♥ Anne-Marie
♥ Mélodie P.	♥ Florent	♥ Patrick
♥ Rosemarie	♥ Gloria	♥ Carole
♥ Elude	♥ Josiane	♥ Sophie
♥ Chiara	♥ Marjorie	♥ Linda
♥ Salma	♥ Pascale	♥ Sylvie
♥ Kloe	♥ Noémie	♥ Line
♥ Carole C.	♥ Arianne	♥ Sonia P.
♥ Jean-Pierre	♥ Rosalie	♥ Guillaume
♥ Hector	♥ Delphine	♥ Liane
♥ Colette	♥ Jacob	♥ Razika
♥ Alya	♥ Lucien	♥ Marcel
♥ Ayele	♥ Daniella	♥ Dalal
♥ Leyla	♥ Anna	♥ Gabriel
♥ Antoine	♥ Béatrice	♥ Thalia
♥ Zahra	♥ Jasmine	♥ Sonia D.
♥ Webster	♥ Catherine	♥ Éric
♥ Toufica	♥ Annabelle	♥ Marie-Ève
♥ Océane	♥ Carine	♥ Marie-Claude Côté
♥ Gaëtane	♥ Kristelle	♥ Shanna

Un appel.
Une écoute.
Une connexion
humaine. 

Vous êtes le lien qui fait la différence. 

Conseil d'administration

Cette année, le conseil d'administration s'est réuni à huit reprises, en plus de la tenue de l'assemblée générale annuelle en juin 2025. Plusieurs dossiers importants ont été abordés, notamment la révision de la planification stratégique, l'analyse de la structure organisationnelle, l'abolition et la création de postes, ainsi que la révision de certains rôles et descriptions de tâches.

L'un des mandats majeurs de l'année a été la planification du départ à la retraite de la directrice générale. Pour assurer cette transition, un comité de dotation a été mis sur pied avec l'accompagnement de notre consultante RH, Julie Cazes, de deux membres exécutifs du CA et de la direction en poste.

De nombreuses rencontres et étapes de travail ont été réalisées afin de définir la description de poste, préparer l'affichage, rédiger les communications médiatiques, élaborer les grilles d'analyse et d'entrevue, puis procéder aux entrevues, à la sélection et à l'embauche de la nouvelle direction.

Au-delà des rencontres officielles, les membres du conseil d'administration participent également à plusieurs activités de l'organisme, notamment le souper de Noël avec l'équipe et les bénévoles écoutant.es, la soirée de reconnaissance des bénévoles ainsi que différents événements et moments de rassemblement tout au long de l'année. Cette présence témoigne de leur engagement concret envers la mission et la vie associative de l'organisme.

Encore une fois, le conseil d'administration a démontré un engagement remarquable envers la mission de l'organisme. Merci à chacun des membres pour votre excellent travail, votre implication et votre précieux accompagnement tout au long de l'année.

**Présidente
Nicole
Cheff-Galván**

**Vice-Président
Bruno Laroche**

**Trésorier
Guillaume Robert**

**Secrétaire
Sophie Reinhardt**

**Administrateur
Daniel Léonard**

**Administratrice
Marie-Claude Côté**

**Administratrice
Marie-Ève Noël**



SERVICE D'ÉCOUTE



Écoute



En cette année 2025-2026, TAO a poursuivi ses efforts afin d'améliorer la plateforme d'écoute utilisée par les bénévoles et les appelant.es.

Cette année a été marquée par plusieurs ajustements technologiques et organisationnels visant à offrir une expérience plus stable, humaine et accessible aux personnes qui utilisent le service d'écoute.

Bien que plusieurs améliorations aient été apportées, notamment concernant la qualité sonore et l'accessibilité du service, certains défis techniques demeurent présents, particulièrement au niveau des transferts d'appels.

L'équipe continue de travailler activement avec les partenaires de l'Alliance InterÉcoute afin de faciliter cette étape importante du service et de rendre l'expérience plus fluide autant pour les bénévoles écoutant.es que pour les appelant.es.

Malgré les défis technologiques et le roulement de personnel observé au sein de certains organismes partenaires, la collaboration entre les centres d'écoute demeure forte et essentielle.

Cette collaboration permet entre autres, d'offrir un service 24 heures sur 24, 365 jours par année, particulièrement durant les périodes de nuit où plusieurs personnes vivent de l'isolement ou de la détresse sans accès immédiat à leur réseau de soutien.

Aperçu statistique du service d'écoute



est composée de :

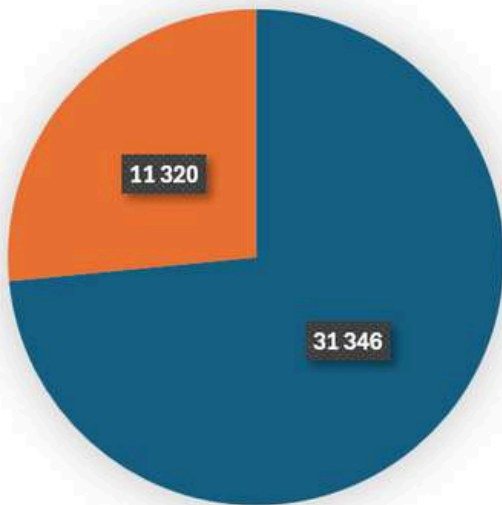
L'Association
canadienne pour la
santé mentale, filiale
de Québec

Le Centre d'écoute de
Laval

Tel-Aide du Suroît

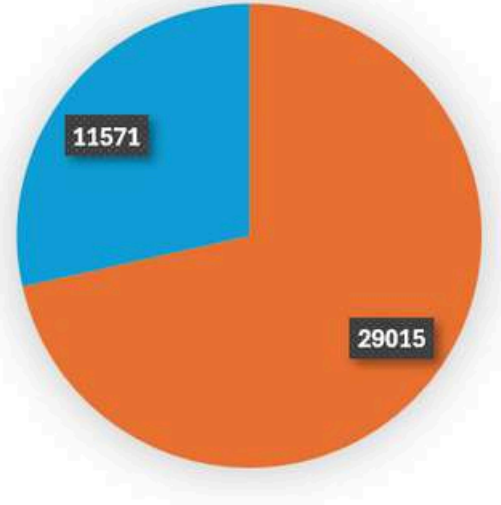
TAO Tel-Aide

Appels répondus par l'ensemble du réseau
2024-2025



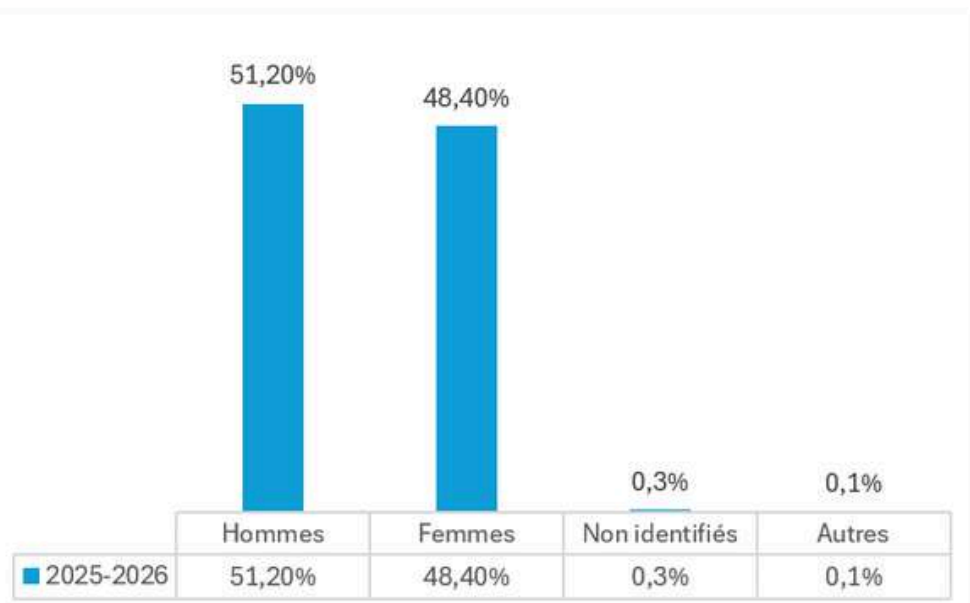
- Appels répondus par l'ensemble du réseau : 64%
- Appels répondus par TAO : 36%

Appels répondus par l'ensemble du réseau
2025-2026

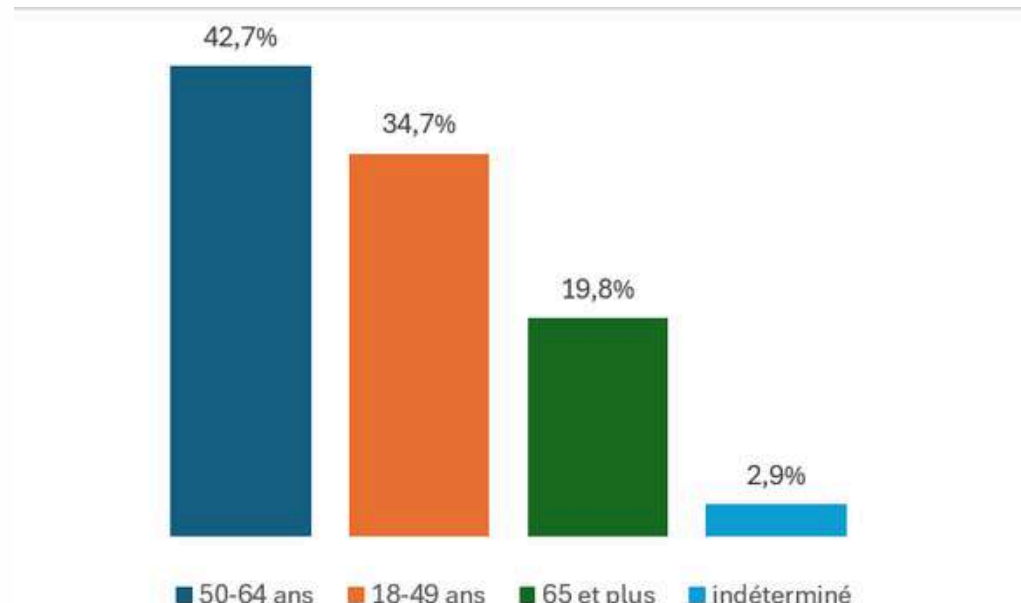


- Appels répondus par l'ensemble du réseau : 60,2%
- Appels répondus par TAO : 39,8%

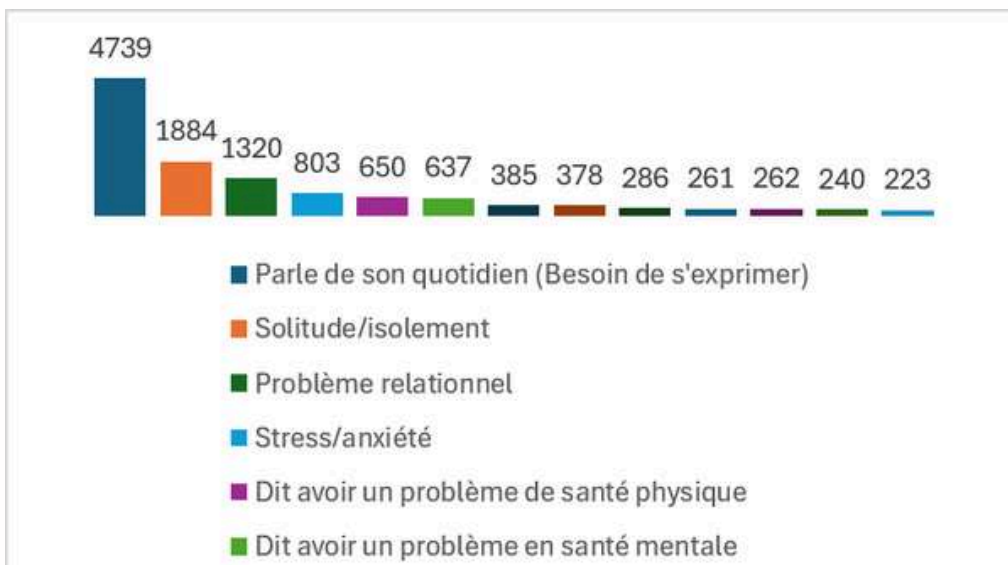
Profils des appelant.es 2025-2026



Tranches d'âge des appelant.es 2025-2026



Types d'appels les plus fréquents 2025-2026



Les principaux motifs d'appels concernaient le besoin de s'exprimer (4 739 appels) et la solitude ou l'isolement (1 884 appels). D'autres appels portaient sur des problèmes relationnels (1 320), l'anxiété (803), des problèmes de santé physique (650) et de santé mentale (637). Enfin, 69 appels concernaient des idées suicidaires. Ces données témoignent de l'importance du soutien offert par les bénévoles, dont l'écoute active et bienveillante représente un appui essentiel pour les personnes vivant des situations de détresse ou d'isolement. Leur engagement contribue également à la prévention du suicide.



Témoignages des appelant.es

”

« Je ne pouvais pas imaginer à quel point parler à quelqu'un, à toute heure du jour ou de la nuit, pouvait faire une différence dans ma vie. »

”

« J'ai pu ventiler pendant un appel plus long... Je me suis sentie profondément soulagée d'avoir pu évacuer tout ce que je ressentais. »

”

« Les écoutes de nuit représentent pour moi une source importante de réconfort durant un sevrage difficile lié à ma médication pour la douleur. »



VOLET BÉNÉVOLAT

Le recrutement et la formation des bénévoles demeurent au cœur des priorités de TAO.

Dans un contexte où plusieurs organismes communautaires vivent des défis importants liés à la rétention et à la disponibilité des bénévoles, l'équipe a poursuivi ses efforts afin de maintenir un bassin stable de bénévoles actifs permettant d'assurer le service 24 heures sur 24.

Formation initiale

Recrutement et intégration des bénévoles 2025-2026

48

Personnes
rencontrées en entrevue

35

Aspirant.es ayant
complété la formation

33

Bénévoles
engagé.es



3 sessions de formation

Printemps 2025

Automne 2025

Hiver 2026

Les formations de trente heures permettent aux aspirant.es d'acquérir les bases essentielles de l'écoute active et de l'accompagnement empathique.

Accompagnement des recrues

L'intégration des nouvelles recrues est rendue possible grâce à l'implication remarquable des bénévoles accompagnateurs.trices, parrains et marraines.

Ces bénévoles expérimenté.es accompagnent les nouvelles recrues dans leurs premiers quarts d'écoute, répondent à leurs questions et contribuent à développer leur confiance et leur autonomie.

Formation continue et ressourcement

AVRIL 2025 – Rencontres des accompagnateurs.trices

Rencontres d'échange sur le rôle d'accompagnement, le partage d'expériences et la consolidation des approches de soutien auprès des nouvelles recrues.

AVRIL 2025 – Atelier de L'Élan – Montfort Renaissance

TAO a eu le privilège d'animer des ateliers auprès des membres et intervenant.es de L'Élan – Montfort Renaissance. Ces rencontres ont permis d'échanger sur l'importance de l'écoute empathique et du soutien humain.

MAI 2025 – Formation « Au-delà du traumatisme : Éveillez la résilience »

Formation offerte par Julie O'hannessian portant sur le traumatisme, la résilience et les approches sensibles en écoute.

MAI 2025 – Atelier auprès de l'Association des personnes handicapées visuelles de l'Outaouais

Discussion sur l'écoute, l'isolement social et les besoins des personnes vivant avec un handicap visuel.

JUIN 2025 – Café-murmure

Moment d'échange informel permettant aux bénévoles de partager leurs expériences et leurs défis liés aux quarts d'écoute.

SEPTEMBRE 2025 – Zoom soutien

Réflexion sur les questions pleines versus les questions de curiosité afin de favoriser une écoute respectueuse et centrée sur la personne.

OCTOBRE 2025 – Formation « ChatGPT : soutien aidant ou dangereux ? »

Discussion sur les avantages, les limites et les enjeux éthiques liés à l'intelligence artificielle dans les contextes d'écoute et d'accompagnement.

NOVEMBRE 2025 – Témoignage « Une histoire d'horreur qui finit bien »

Témoignage d'une mère et de sa fille portant sur leur vécu lié à l'exploitation sexuelle, aux traumatismes et au processus de reconstruction personnelle et familiale.

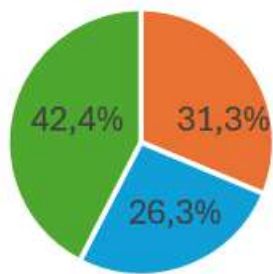
Aperçu statistique du bénévolat

Horaire d'écoute

Horaire	2024-2025	2025-2026
Plage horaire optimum	7504 heures	7504
Heures comblées	5844 heures	6854,1
Pourcentage	78%	91,30%

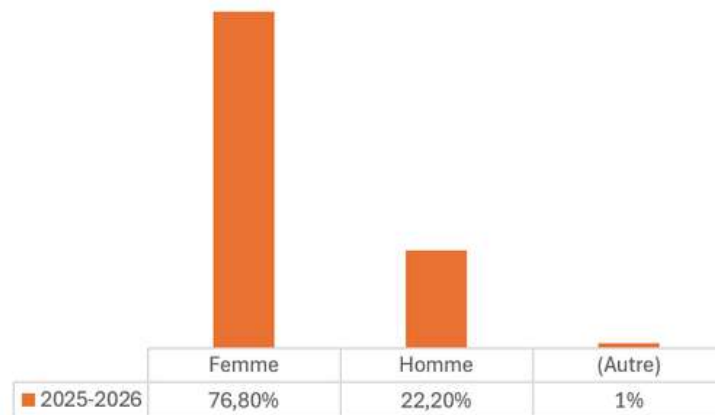
Profils de nos écoutant.es

Âge

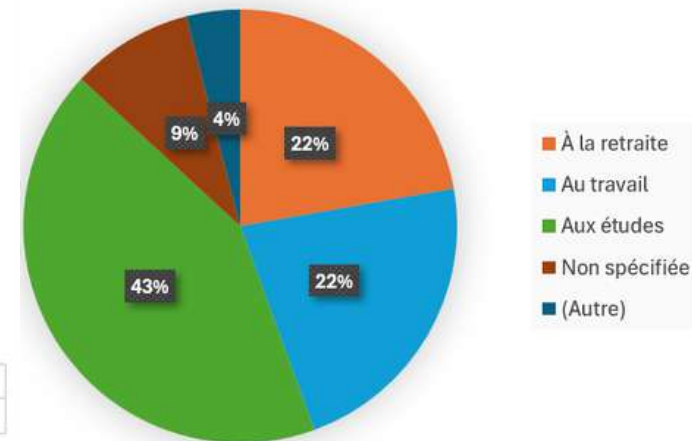


■ Adultes ■ Aînés ■ Jeunes adultes

Identité de genre



Occupation



■ À la retraite
■ Au travail
■ Aux études
■ Non spécifiée
■ (Autre)

Activités sociales

Cette section met en lumière les événements sociaux et de reconnaissance qui ont ponctué l'année 2025-2026, permettant de célébrer l'engagement des bénévoles, de renforcer les liens au sein de l'équipe et de partager des moments conviviaux.



Avril 2025 Soirée reconnaissance des bénévoles

Le 30 avril 2025, TAO a tenu une soirée de reconnaissance des bénévoles en collaboration avec CAP SANTÉ – “Se ressourcer” afin de remercier les bénévoles pour leur engagement et renforcer l'esprit d'équipe.

Au cours de la soirée, les participant.es ont pris part à diverses activités et jeux favorisant la détente, les échanges et le bien-être personnel, tout en soulignant l'importance de prendre soin de soi dans leur rôle de bénévoles écoutant.es.



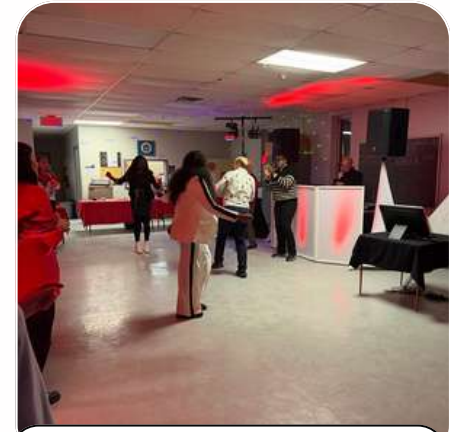
Juin 2025 Remise de la médaille du couronnement du Roi Charles III

L'année 2025-2026 a été marquée par la remise de cette distinction à l'édifice du Sénat du Canada à Madame Laurette et Madame Nicole, afin de souligner leur 30 ans et plus d'implication exceptionnelle et leur contribution humaine auprès de la communauté à Tel-Aide.



Octobre 2025 Soirée conviviale Voyage culinaire

Le 29 octobre 2025, une soirée conviviale “Voyage culinaire grâce à notre diversité à TAO” a été organisée. Les bénévoles ont pu partager un moment agréable et festif, mettant en lumière la richesse culturelle et la diversité de l'équipe.



Décembre 2025 Souper de Noël

Le 5 décembre 2025, TAO a tenu son souper de Noël, un moment festif et rassembleur pour célébrer l'année écoulée, remercier les bénévoles et favoriser le sentiment de communauté au sein de l'organisme.

Support individuel

L'équipe de TAO demeure attentive aux besoins des bénévoles et accorde une importance particulière au soutien individuel.

Qu'il s'agisse d'un besoin de ventiler après un appel difficile, d'une période plus exigeante sur le plan personnel ou émotionnel, ou encore d'un besoin d'accompagnement dans leur parcours bénévole, l'équipe s'efforce d'offrir une présence humaine et bienveillante à chacun et chacune.


Ce soutien personnalisé représente un investissement important en temps et en énergie, mais il demeure essentiel pour favoriser le bien-être des bénévoles et assurer la qualité du service offert à la communauté.



Impacts des actions

Grâce à l'implication exceptionnelle des bénévoles, à la collaboration des partenaires et à l'engagement constant de l'équipe, TAO poursuit sa mission d'offrir une écoute humaine, accessible et bienveillante à toutes les personnes qui en ressentent le besoin.

Merci à toutes les personnes qui rendent cette mission possible.



Soutenir la motivation des bénévoles

Renforcer le sentiment d'appartenance

Favoriser la rétention des bénévoles

Maintenir un service humain et accessible à la communauté

RAYONNEMENT COMMUNAUTAIRE

TAO a poursuivi ses collaborations avec différents partenaires communautaires, notamment la Coopérative funéraire de l'Outaouais, Montfort Renaissance, l'Association des personnes handicapées visuelles de l'Outaouais ainsi que le Centre d'action bénévole.

Nous avons également participé à plusieurs événements en y tenant un kiosque sur les deux rives, en plus de diverses actions de visibilité médiatique.

Ces activités de rayonnement permettent non seulement de sensibiliser la population à l'importance de l'écoute empathique, mais également de créer des liens significatifs avec différents organismes du milieu.



Tenue de kiosques

- Participation à la journée Viactive organisée par l' Académie des Retraités de l'Outaouais (ARO) — mai 2025
- Participation au Salon de la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) — octobre 2025
- Participation au Salon de la vie active du Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa — février 2026
- Participation à la Foire de la francophonie à la Université d'Ottawa — mars 2026
- Participation au Salon de réseautage de Stratégies Gagnantes — mars 2026

Outils Promotionnels	Quantité distribuée
Aimants	576
Dépliants	712
Signets	18
Stylos	1022
Cartes d'humeur	239
Balles anti-stress	100
Affiches 11*17	50
Bloc notes	1058
Cartes entendeurs de	39

Campagnes de communication et visibilité médiatique

1. Réseaux sociaux : Facebook et Instagram

37

Publications
diffusées

154 000

Vues sur nos
contenus

84

Nouveaux abonnés
(+30% de
croissance)

2000

Visites sur nos
plateformes
numériques

Campagnes publicitaires sur Facebook et Instagram :

- Campagne publicitaire à l'occasion de la Semaine nationale de l'immigration francophone- novembre 2025
- Campagne publicitaire à l'occasion de la période des Fêtes- décembre 2025 à janvier 2026
- Campagne publicitaire au mois de mars à l'occasion du Mois de la Francophonie- mars 2026

2. Campagne publicitaire à la radio Unique FM :

- Campagne du 01 au 29 décembre 2025 à l'occasion de la période des Fêtes.



COORDINATION DES PROGRAMMES

Est ontarien et Ottawa ✦

En mai et en juin 2025, des subventions de Centraide Est ontarien et de Centraide SDG (Stormont, Dundas & Glengarry) ont été attribuées à TAO Tel-Aide, afin de desservir la population francophone en contexte minoritaire de ces régions.

Un bon nombre de rencontres de création de partenariats et de réaffirmation de collaboration et ont eu lieu avec les organisations et lors de rencontres de tables de concertation suivantes :

- Équipe de Santé Ontario Archipel – Décembre 2025
- MHASUH (Mental Health, Addictions and Substance Use Health) – Janvier 2026
- Centre de santé communautaire de l'Estrie – Janvier 2026
- L'Association canadienne pour la santé mentale de Champlain Est – Février 2026
- Stratégies gagnantes – Février 2026
- Montfort Renaissance – Mars 2026
- RSIFEO / CÉSOC – Volet Santé – Janvier 2026

(Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'Est ontarien)

(Centre d'établissement, de soutien et d'orientation communautaire)

- Société Santé en français – Février 2026
- RIF de Cornwall (Réseau immigration francophone) – Février 2026
- CPSSF de l'Est ontarien – Mars 2026

(Centre de planification des services de santé en français).

- RSSFE (Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario)
- Conseil du vieillissement d'Ottawa – Mars 2026

Provinces de l'Ouest canadien ✦

TAO Tel-Aide est fier des ententes de service existantes avec le Réseau Santé Alberta et ce, depuis 2022, le gouvernement des territoires du Yukon depuis 2017, et le gouvernement de la Saskatchewan depuis 2020.

Les partenaires membres des comités de suivi œuvrent et prouvent leur engagement à soutenir une offre active de services en français, en contribuant au mieux-être de la population francophone en milieu minoritaire, par des actions concrètes de diffusion et de promotion de la ligne d'écoute de TAO Tel-Aide. Plusieurs activités promotionnelles ont été mises de l'avant cette année auprès des Fransaskois.e.s, des Franco-Yukonnais.es et des Franco-Albertains.e.s.

Les comités de suivi se réunissent chaque trimestre, soit quatre fois par an. Ces rencontres permettent de faire le point, de valoriser les activités de promotions, de réviser le plan de diffusion ainsi que de proposer des stratégies promotionnelles. Ces rencontres sont aussi un lieu d'échange au sujet des enjeux terrain touchant directement la population, telles que l'établissement de nouveaux organismes desservant les francophones, les changements de gouvernement et les événements spéciaux qui mettent en valeur la francophonie.

Au cours de l'année, TAO Tel-Aide a également tenu des rencontres internes et des tables rondes avec ses partenaires et bailleurs de fonds afin de définir les messages et slogans de sa nouvelle campagne promotionnelle auprès de la population immigrante et des nouveaux arrivants francophones. Une agence de design a été mandatée pour la conception des outils promotionnels, et la diffusion a été réalisée au printemps 2026.

Après avoir réaffirmé la plupart des partenariats en mars dernier, TAO Tel-Aide sollicite maintenant de nouveaux alliés. Notre priorité est d'inviter des organismes desservant la population immigrante et les nouveaux arrivants d'expression française, à se joindre aux comités de suivi.



Partenaires membres des comités de suivi pancanadien

Alberta

- Réseau Santé Alberta
- Le Centre d'appui familial Sud de l'Alberta
- Portail de l'immigrant Association
- L'Association canadienne-française de l'Alberta
- La Fédération des aînés franco-albertains
- Projet Appartenance – Conseil scolaire Franco Sud
- Projet Espoir – Conseil scolaire Centre-Nord

Yukon

- Partenariat Communauté en santé
- Association franco-yukonnaise
- Les Essentielles
- Commission scolaire francophone du Yukon

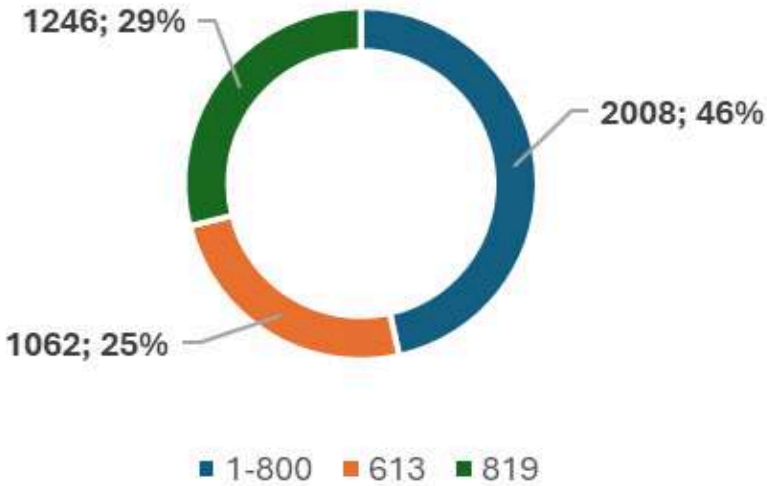
Saskatchewan

- Réseau santé en français de la Saskatchewan
- Association des parents fransaskois
- Service d'accueil et d'inclusion francophone
- Université de Régina
- Conseil des écoles fransaskoises
- Vitalité 55+

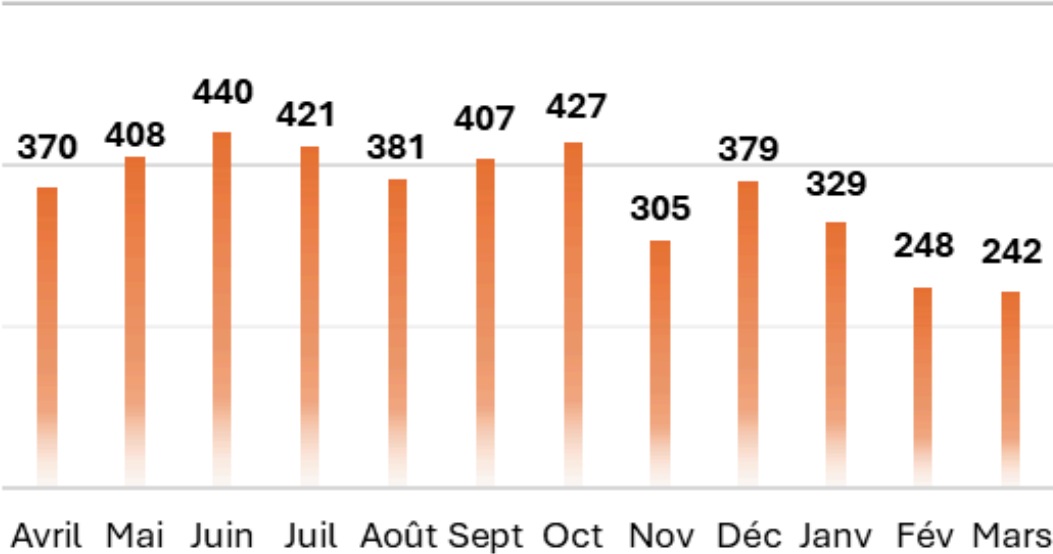


Aperçu statistique de la ligne 1 800

Nombre d'appels reçus par numéro composé (TAO)



Ligne 1-800 - (Alliance)



Données satisfaction des appelant.e.s
(Données extraites du portail de l'Alliance InterÉcoute)



Satisfaits	8751	92.8%
Non satisfaits	80	0.8%
Indéterminés	594	6.3%
Total	9425	100%

Résultats du sondage effectué par le CLÉ (Centre de leadership et d'évaluation)

Lors d'un premier mandat en 2022, le CLÉ a développé un cadre d'évaluation et des outils de collecte de données pour la ligne d'écoute empathique de TAO. Ce mandat a été renouvelé à chaque année depuis et voici quelques résultats pour l'année 2025-2026.

Pertinence et qualité du service

La totalité des répondant.e.s (100 %) au sondage trouve que le service d'écoute empathique est « toujours » ou « souvent » ouvert d'esprit et satisfaisant, et la quasi-totalité (95 %) estime qu'il est « toujours » ou « souvent » accessible pour les appelants.e.s.

Capacités techniques et structurelles du service

La totalité des écoutant.e.s (100 %) ayant répondu au sondage disent avoir reçu de la formation avant de fournir les services d'écoute empathique, et avoir reçu du soutien et de l'encadrement pour les services d'écoute empathique fournis.

Engagement des écoutant.e.s

La totalité (100 %) des répondant.e.s estime avoir reçu la formation, le soutien et l'encadrement nécessaires pour offrir un service d'écoute de qualité, et trouve que leur capacité à livrer un service d'écoute empathique a augmenté grâce à la formation et l'encadrement reçus du TAO.

Niveau de satisfaction des écoutant.e.s concernant leur expérience

L'ensemble des répondant.e.s (100 %) estime que les services fournis ont contribué à améliorer le bien-être psychologique, à satisfaire le besoin des appelant.e.s, et à répondre au besoin des appelant.e.s.

La totalité des écoutant.e.s (100 %) ayant répondu au sondage pense que, globalement, les services fournis aux appelant.e.s ont bien répondu à leurs besoins, et que les modalités du service de ligne d'écoute empathique, à savoir le niveau de confidentialité, le matériel utilisé et la durée des appels, étaient appropriées.

Visibilité et promotion

Présentations des services de TAO Tel-Aide – secteur Est ontarien

- Présentation à l'équipe de l'Association canadienne pour la santé mentale Champlain Est (Est ontarien)
- Présentation à l'Équipe de santé familiale de l'Est d'Ottawa (ESFEST) – mai 2025
- Présentation à l'Équipe de crise mobile de l'Hôpital d'Ottawa – mai 2025
- Hôpital générale de Hawkesbury – Équipe Centre régional de santé mentale et toxicomanie – mai 2025
- Présentation aux intervenant.e.s et gestionnaires de programmes du Centre de santé communautaire de l'Estrie (Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, en Ontario) – décembre 2025
- Présentation aux agences partenaires de Valor & Solutions, œuvrant dans les Comtés unis de SDG en Ontario – décembre 2025
- Présentation au GTS (Groupe de travail sectoriel) – Santé du RSIFEO (Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'Est ontarien) – mars 2026

Outils promotionnels commandés par les provinces desservies

Outils Promotionnels	Quantité commandée
Cartes d'humeur	1788
Portes Clés	1517
Affiches 11*17	67
Stylos	975
Cartons promo bilingues	1935
Tablettes de notes	1690



Visibilité numérique et médiatique dans les provinces

1. Campagnes publicitaires sur Facebook et Instagram

- Campagne publicitaire à l'occasion de la Semaine nationale de l'immigration francophone – novembre 2025
- Campagne publicitaire à l'occasion de la période des Fêtes – décembre 2025 à janvier 2026
- Campagne publicitaire à l'occasion du Mois de la Francophonie – mars 2026

2. Campagnes publicitaires à la radio – CBC Radio

- Campagne publicitaire du 1er au 30 septembre 2025 à l'occasion de la rentrée scolaire.
- Campagne publicitaire du 1er au 29 décembre 2025 à l'occasion de la période des Fêtes.

3. Publicités dans les journaux :

- Achat d'espace publicitaire dans le journal L'Eau vive pour l'édition du 12 au 25 février 2026 (Saskatchewan).
- Achat d'espace publicitaire dans le magazine L'Aurore boréale pour l'édition du 12 février 2026 (Yukon).
- Achat de publicité sur le site Web du journal Le Franco (Alberta).

COLLABORATIONS ET PARTENARIATS

ROCSMO : a pour mission d'assurer la qualité des services et la cohésion entre les différents acteurs en santé mentale de l'Outaouais, par le partage et la concertation entre les organismes, les intervenants et les dirigeants. Ce dernier assure la connaissance globale des enjeux et des besoins et mise sur la formation continue, le développement de projets collectifs, le leadership et les bonnes pratiques en santé mentale. Nous nous impliquons activement auprès de notre regroupement, mobilisation, journée de réflexion sous le thème de la stigmatisation en santé mentale, activités et formations diverses dont l'ABC des relations gouvernementales et le plaidoyer.

TROCAO : La Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais est un regroupement de plus de 100 organismes communautaires autonomes qui œuvrent dans une multitude de secteurs et qui se sont rassemblés autour d'une mission : défendre et promouvoir l'action communautaire autonome (ACA), le modèle québécois en termes de développement communautaire.

Cette année, notre table régionale a mis l'accent sur le mouvement Communautaire à boutte. Bien que nous n'ayons pas participé à la grève ni suspendu nos services, nous sommes solidaires du mouvement et des revendications : un mouvement collectif pour faire comprendre au gouvernement que nous ne sollicitons pas la charité, nous exigeons la reconnaissance, le financement adéquat et le respect que mérite notre rôle essentiel dans la société.

Le communautaire est un pilier essentiel partout au Québec :

- Conditions de travail décentes pour les travailleuses et travailleurs du communautaire;
- Financement suffisant à la mission;
- Reconnaissance pleine et entière des organismes;
- Protection de l'autonomie et fin du financement précaire;
- Investir dans le modèle communautaire comme pilier stratégique.

ACETDQ : L'Association des Centres d'écoute téléphonique du Québec regroupe, soutient et représente les organismes communautaires qui offrent un service d'écoute active, confidentiel et gratuit au Québec, tout en promouvant, au sein de la société, les rôles et les bienfaits de l'écoute active pour la santé.

Communautés de pratique destinées aux gestionnaires et aux responsables des écoutants, abordant plusieurs thématiques pour enrichir nos pratiques.

AGA, conférence pour la Journée de l'écoute, diverses formations : application de gestion des bénévoles, réalité trans, portrait du bénévolat au Québec, comité sur l'intelligence artificielle. L'ACETDQ, en collaboration avec son comité sur l'intelligence artificielle, travaille actuellement à l'élaboration d'un guide de gestion des applications de conversion en intelligence artificielle, dont la réalisation est prévue pour septembre 2026. Établir une position dans les pratiques de l'écoute.

Trois formations ont été offertes :

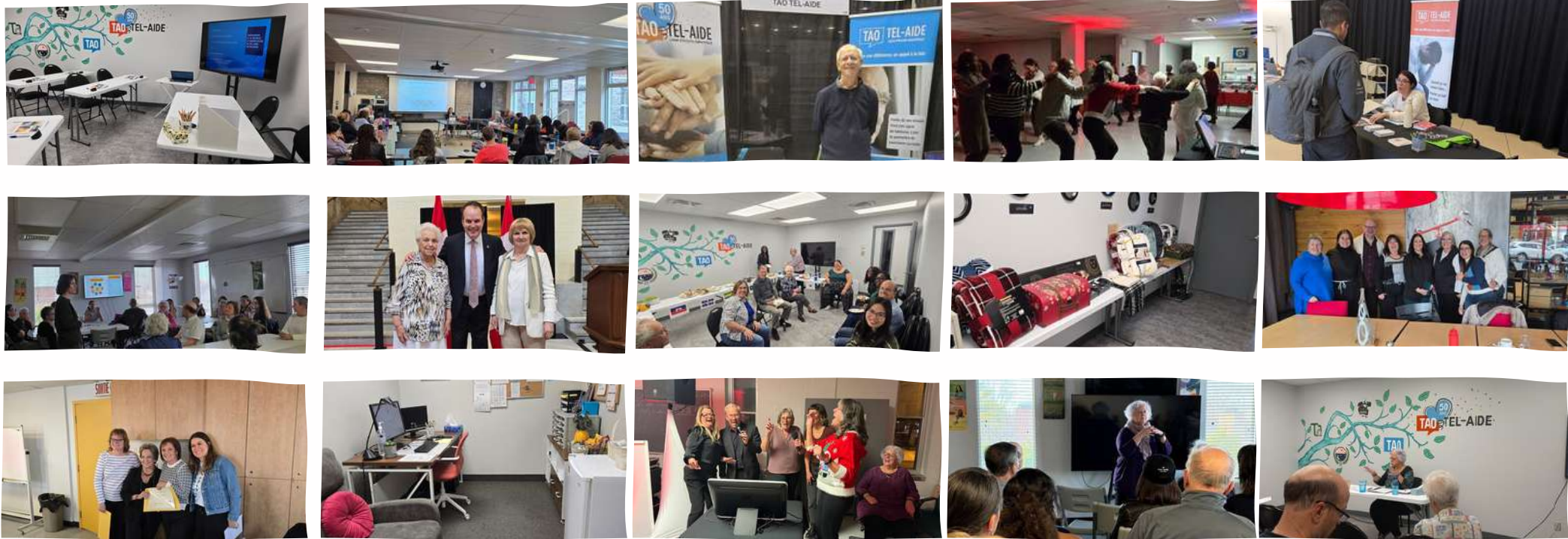
- Comprendre l'IA : panorama des technologies et des approches;
- Les bases éthiques de l'IA;
- L'IA et l'écoute téléphonique aujourd'hui : un état des lieux.

Participation à la Journée thématique à Drummondville sous le thème du soutien aux bénévoles écoutants.

CDC Rond Point : est un organisme sans but lucratif fondé en 1990 dont la mission est d'« assurer la participation active du mouvement populaire et communautaire au développement socioéconomique de son milieu.

Lap pop : Laboratoire de formation populaire : espaces d'apprentissages collectifs en collaboration avec le mouvement communautaire en Outaouais.

L'ANNÉE 2025-2026 EN IMAGES



PERSPECTIVES DES ANNÉES À VENIR

Perspectives 2026-2027

Au cours de la prochaine année, TAO Tel-Aide mettra l'accent sur le renforcement de la qualité des services d'écoute, la visibilité et la structuration de ses pratiques internes, afin d'assurer une croissance solide et cohérente.

Services d'écoute et formation

Les efforts viseront à former, outiller et accompagner les écoutants pour garantir une écoute de qualité, sécuritaire et humaine.

La formation sera revue et actualisée afin de mieux répondre aux réalités du terrain et soutenir efficacement les bénévoles dans leur rôle.

Rayonnement et visibilité

Une démarche sera amorcée pour clarifier l'image de marque, définir des messages clés cohérents et mettre en place une stratégie de communication structurée. L'objectif est d'accroître la visibilité, de mieux faire connaître les services et d'augmenter l'impact social dans la communauté.

Consolidation organisationnelle

L'organisation poursuivra le travail de consolidation des bases, notamment en renforçant les pratiques en ressources humaines, en clarifiant les rôles et en mettant en place des processus et outils de gestion efficaces.

En résumé, 2026-2027 sera une période de restructuration et d'amélioration continue, centrée sur la qualité des services, le soutien aux bénévoles et un positionnement plus clair dans la communauté.

Résumé du plan d'action stratégique 2026-2028

Le plan stratégique s'articule autour de trois phases complémentaires :

- **2026 – Structurer**
- **2027 – Consolider**
- **2028 – Rayonner**

L'objectif global est de bâtir une organisation solide, offrir des services de qualité et accroître l'impact durable de Tel-Aide Outaouais dans la communauté.

1. Services – Consolider pour soutenir la croissance

L'organisation souhaite d'abord renforcer ses fondations en révisant les processus liés aux bénévoles écoutants : recrutement, sélection, formation, accompagnement et reconnaissance. Une attention particulière sera également portée à l'amélioration du système d'écoute et à l'utilisation des données pour optimiser l'offre de services téléphoniques. À terme, l'objectif est aussi de mieux faire reconnaître le rôle essentiel des écoutants au sein de la communauté.

2. Visibilité – Être plus connu, mieux compris et plus soutenu

TAO désire moderniser son image et structurer davantage ses communications afin d'accroître sa notoriété et son rayonnement.

La démarche prévoit une réflexion sur l'identité organisationnelle, l'intégration d'une nouvelle image dans les communications et le développement de services complémentaires à l'écoute téléphonique. L'organisation souhaite également augmenter son impact régional et soutenir sa croissance à l'échelle ontarienne et pancanadienne.

3. Gestion interne – Stabiliser aujourd'hui pour bâtir demain

L'axe de gestion interne vise à renforcer les pratiques organisationnelles et les ressources humaines. Les actions prévues incluent la mise à jour des outils RH, l'adaptation des politiques aux besoins évolutifs de l'organisation et la valorisation de Tel-Aide Outaouais comme employeur, notamment en mettant de l'avant la qualité de vie au travail et l'expertise de son équipe.

Dans l'ensemble, cette actualisation stratégique permet à Tel-Aide Outaouais de se doter d'un cadre de gestion plus actuel, cohérent et aligné sur les besoins présents et futurs de l'organisation et de la communauté.



NOS BAILLEURS DE FONDS ET COLLABORATEURS DU MILIEU



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

**United Way
Centraide**
Stormont, Dundas
& Glengarry

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

 **Ottawa**

Canada 

Saskatchewan! 

**Yukon**

RSA RÉSEAU
SANTÉ
ALBERTA

LES COLLABORATEURS DU MILIEU





(819) 776-2649



telaideoutaouais.ca



direction@telaideoutaouais.ca

Merci

**pour votre
engagement**