

# RAPPORT ANNUEL

2023-24



Association des  
Centres d'Écoute  
Téléphonique  
du Québec

# TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	3
MOT DU COORDONNATEUR .....	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024.....	5
MISSION, VISION ET VALEURS.....	7
NOS MEMBRES, NOTRE RAISON D'ÊTRE.....	8
PORTRAIT DES APPELANTS (ESTIMATION) .....	11
SERVICES AUX MEMBRES ET VISIBILITÉS .....	13
Rencontres des membres et formations sur mesure .....	14
Dépôt de l'étude d'impact des services d'écoute téléphonique au Québec .....	15
Représentations effectuées .....	16
Organisation de la 6 <sup>eme</sup> édition de la Journée de l'écoute, 24 octobre .....	17
Publications textes sur mesure.....	19
Présences médiatiques publiques .....	19
Programme créé des ponts.....	22
Programme national de recrutement d'écouter.tes, demande en cours :.....	22
AFFILIATIONS-ÉCHANGES .....	23
À VENIR.....	24
REMERCIEMENTS .....	25

## MOT DE LA PRÉSIDENTE



**Monique Boniewski**

Présidente

**C'**est toujours avec fierté que je vous présente le rapport annuel de l'ACETDQ. À sa lecture vous pourrez y voir la concrétisation de sa mission de regroupement d'organismes d'écoute et de porteur de la promotion de l'écoute dans notre société. En ce sens, vous y trouverez les actions de la journée de l'écoute, les nouveaux projets et aussi, qui sont nos membres, un bref de leurs actions, les rassemblements et formations offertes des membres de 2023.

Depuis plusieurs années l'ACETDQ se développe grâce à ses membres, son conseil d'administration à, ses partenaires et sa direction. Après, quelques années à la présidence, je rêve que nous développions ensemble un grand projet rassembleur et porteur de l'écoute au Québec, c'est mon souhait pour notre Association et notre société.

***Merci à tous ceux qui s'impliquent dans cette mission***

## MOT DU COORDONNATEUR



**Pierre Plourde**  
Coordonnateur

### **Un souffle de transformation par l'écoute partout au Québec!**

Grâce au rapport annuel, nous offrons à nos membres et partenaires une opportunité de comprendre notre impact, nos défis et nos réussites, renforçant ainsi notre relation et leur engagement envers notre mission.

L'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec, et principalement ses 22 membres, a joué un rôle significatif en offrant un soutien émotionnel à la population québécoise. Nous avons apporté une aide précieuse grâce à l'écoute empathique, en soutenant nos membres et en organisant des rencontres d'échanges entre gestionnaires et bénévoles. Nous avons activement représenté le travail des personnes écoutantes et des bénévoles. Nous avons également manifesté notre solidarité en participant à des rencontres avec d'autres regroupements pour nous aligner sur les différents enjeux, principalement liés à la santé mentale.

Nos décisions ont été guidées par nos valeurs fondamentales, notamment le respect, l'empathie, la solidarité et l'écoute. Nous avons cherché à rester proches de nos membres pour qu'ils puissent offrir aux personnes les plus isolées un moment d'écoute, d'accueil, de respect et d'humanité, afin de leur offrir un horizon plus lumineux. Nous avons soutenu nos efforts en gérant nos ressources financières avec rigueur. Nous encourageons tous nos lecteurs à venir nous demander plus d'informations et à contribuer pour renforcer les bonnes pratiques d'écoute empathique, favorables au maintien ou à l'amélioration de notre santé mentale.

**Bonne lecture!**

# CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024



L'Association a le privilège de bénéficier de l'expérience de professionnels qualifiés et de personnes de grande qualité. Nous tenons à exprimer notre profonde appréciation envers nos administrateurs bénévoles pour leur engagement inestimable envers notre cause.

Leur dévouement et leur détermination sont les moteurs de notre succès et de notre impact positif dans la communauté. Leur volonté de donner de leur temps et de leur énergie pour soutenir notre mission est une source d'inspiration pour nous tous. Leur expertise et leur passion sont des atouts inestimables qui enrichissent notre organisation et lui permettent d'atteindre de nouveaux élans. Nous tenons à leur dire un immense merci.

À la PRÉSIDENCE  
**Monique Boniewski**  
Association canadienne  
de la santé mentale  
filiale de Québec



À la VICE-PRÉSIDENCE  
**Charles Henri Parent**  
Citoyen engagé



À la TRÉSORERIE  
**Jonathan Brazeau**  
Écoute Entraide



À l'administration  
**Nathalie Barrette**  
Centre d'écoute  
Montréal



Au Secrétariat  
**Geneviève Bastien**  
Centre d'écoute et  
de prévention suicide  
de Drummondville



À l'Administration  
**Johanne Perreault**  
Tel aide Québec



À l'Administration  
**Chanel Brunet**  
Centre d'écoute  
Le Havre



Entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, le conseil d'administration a tenu 5 rencontres, soit le 14 septembre 2023, le 26 octobre 2023, le 7 décembre 2023, le 8 février 2024 et le 14 mars 2024. Il est noté que plusieurs consultations et avis ont été possibles pendant cette période pour assurer une meilleure coordination des activités.

Pour favoriser un bon fonctionnement et une gestion efficace de l'Association, les membres du conseil d'administration se sont investis entre autres avec le coordonnateur pour :

- Représenter l'ACETDQ dans différentes rencontres, allant des nouveaux modes de financement aux ajustements gouvernementaux impliquant nos membres;
- Voir à la conformité de la nouvelle loi 25;
- Développer de nouveaux liens pour mieux véhiculer la reconnaissance de l'écoute active
- la visibilité de l'écoute et de l'ACETDQ;
- Organiser et favoriser le développement de la Journée de l'écoute du 24 octobre;
- Assurer la liaison et le soutien auprès des directions de nos membres;
- Participer aux différents échanges touchant les réalités des regroupements nationaux des services en santé mentale;
- Gérer avec attention les différents aspects de la gestion administrative, des services aux membres et de la représentation.

# MISSION, VISION ET VALEURS

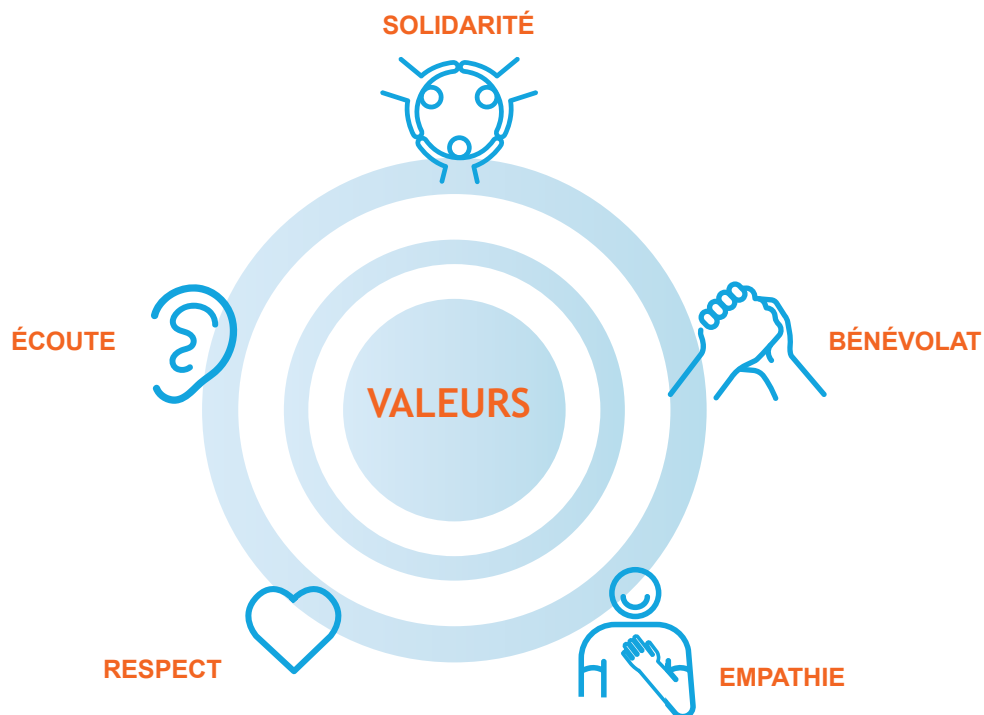


## MISSION

Regrouper, soutenir et représenter 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.

## VISION

Nous reconnaissons l'écoute active et les centres d'écoute téléphonique comme des incontournables de la santé, de l'inclusion sociale et de la solidarité.



# NOS MEMBRES, NOTRE RAISON D'ÊTRE...

## Capitale Nationale

Service d'aide et d'information en santé mentale (ACSM Québec)  
Service de jumelage téléphonique/Fondation québécoise du cancer  
Tel -Aide Québec



## Centre du Québec

Centre d'écoute et de prévention suicide Drummond



## Chaudières-Appalaches

Expression  
Centre d'écoute téléphonique et de prévention suicide Beauce-Etchemins  
Tel-Écoute Convergence



## Estrie

Secours-Amitié Estrie



## Montréal

Tel-Aide Région du Suroît  
Centre d'écoute Montréal  
Carrefour le Moutier



Centre d'Écoute Laval



## Mauricie

Tel-Écoute Mauricie



## Montréal

Interligne  
Centre d'écoute le Havre  
Multi-Écoute  
Tel-Aide Montréal  
Écoute Entraide Inc.  
Tel-Écoute  
Aide aux trans du Québec



## Outaouais

Tel-Aide Outaouais



## Saguenay

Centre d'écoute et de prévention suicide 02 (CEPS 02)





À la date du 31 mars 2024, notre Association est fière de compter 22 centres d'écoute répartis dans 15 territoires du Québec, illustrant ainsi notre solidité et notre engagement constant. Nous continuons à mener une mission essentielle en fournissant des services d'écoute téléphonique gratuits et confidentiels.

La majorité de nos centres offrent une écoute généraliste, peu importe la problématique vécue, tandis que d'autres se spécialisent dans des domaines précis tels que le cancer, l'orientation sexuelle, l'intégration des nouveaux arrivants, les problématiques des aînés et le deuil. En complément, plusieurs centres enrichissent leurs offres avec des services variés incluant l'écoute en face-à-face, des rencontres individuelles, des groupes de soutien, ainsi que des activités de prévention et des formations en écoute active

### Ressources bénévoles des centres d'écoute :

Le nombre d'écouter.tes dédiés au service d'écoute ayant été sélectionnés et ayant reçu une formation en écoute active est de

855

Nous devons observer une baisse significative des effectifs d'écouter.tes d'environ 20%. Cette diminution devra faire l'objet d'une réflexion pour maintenir ou améliorer notre capacité de répondre à la demande.

Nombre heures d'écoute

129 220 HEURES D'ÉCOUTE

Nombre d'appels répondus

153 152 APPELS

### Trois plus grandes satisfactions des membres pour être affiliés à l'Association

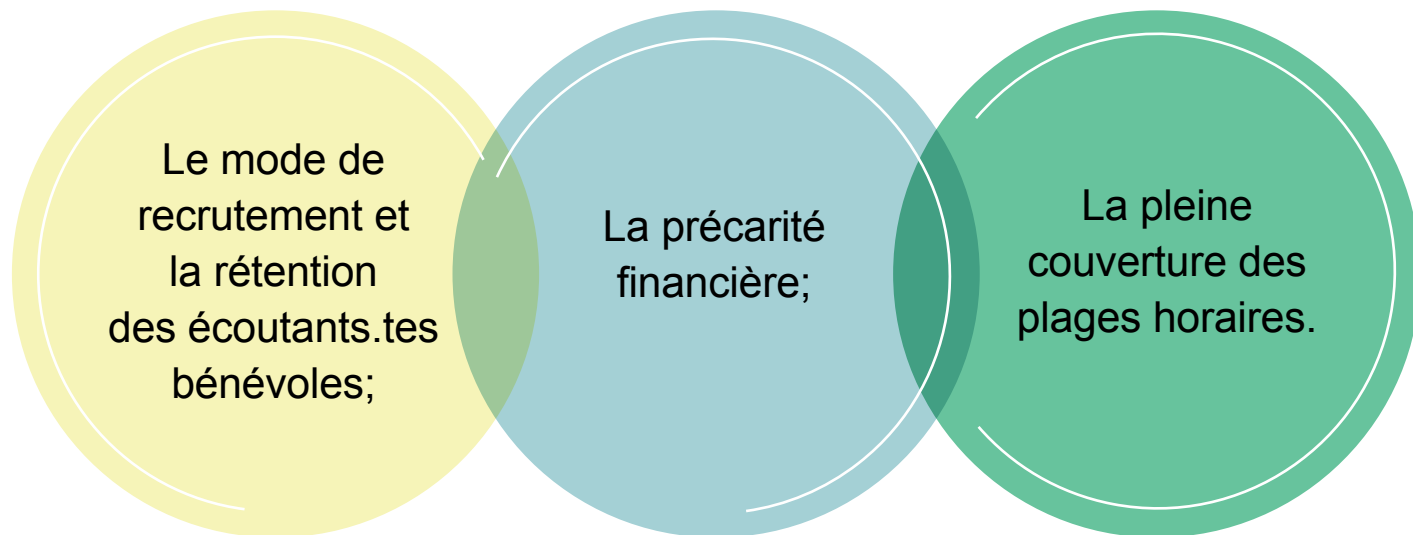
- La réalisation de l'étude d'impact
- La tenue de la Journée de l'écoute
- Le nombre de communications et les occasions de partage entre les membres

## Les plus belles réalisations des membres en 2023-2024

- Une augmentation la clientèle de 24%;
- Une meilleure structure d'encadrement;
- Une belle présence aux heures à l'écoute;
- La mise en place du télé-bénévolat, permettant ainsi d'avoir des bénévoles de régions éloignées;
- Le recrutement de deux nouvelles écoutantes salariées;
- La gestion des réactions en lien avec les appels à caractères sexuels et la création d'un outil pour soutenir les bénévoles;
- La réalisation de la soirée de clôture du 50e et l'amélioration des outils;
- L'accompagnement de nos bénévoles dans les différentes activités;
- La mise en place de projets;
- Le travail en comités pour impliquer les bénévoles afin qu'ils aient un meilleur sentiment d'appartenance;
- La refonte du cahier de formation;
- Le développement de projets, d'opportunités financières, et plus de formations continues;
- La planification stratégique et l'implantation d'une nouvelle équipe au sein du conseil d'administration;
- Une production d'un outil gratuit (Balado), que nous avons mis à la disposition des citoyens;
- Une première levée de fonds grand public;
- Une équipe qui travaille en collaboration;
- Une première tentative de donner une formation à l'externe;
- L'embauche d'une coordonnatrice des bénévoles.

# QUELQUES DÉFIS PRIORITAIRES DES MEMBRES

---



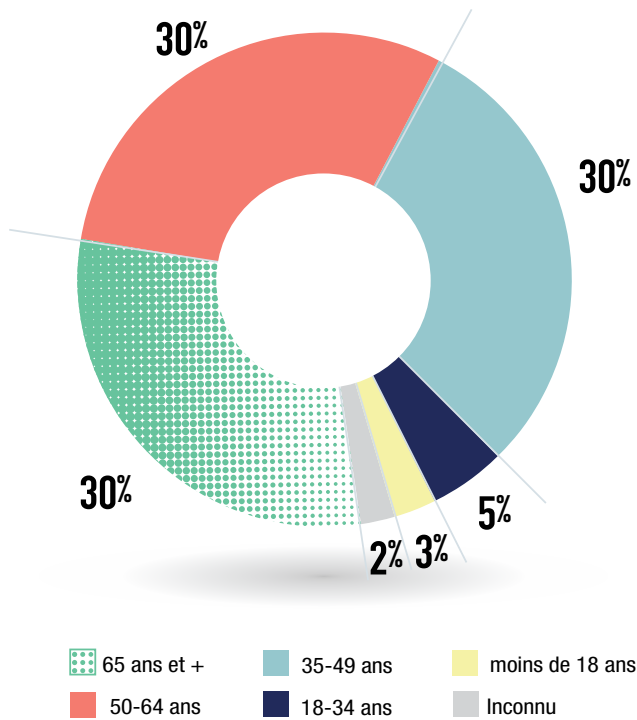
## Des formations en écoute pour tous!

Nous applaudissons l'initiative marquante de plusieurs centres d'écoute au Québec qui proposent des ateliers et des conférences sur les techniques d'écoute. Ces rencontres, accessibles à tous, offrent aux citoyens de précieuses occasions d'améliorer leurs compétences en écoute afin de devenir de meilleurs soutiens pour autrui et de diriger les personnes dans le besoin vers les services adaptés. Un grand merci à ces centres pour avoir permis à leurs citoyens de se perfectionner en tant qu'aidants.

- Carrefour le Moutier
- Centre d'écoute et prévention du Suicide Beauce – Etchemin
- Écoute Entraide
- Ligne d'écoute Expression
- Secours-Amitié Estrie
- Service d'aide en santé mentale/ ACSM filiale de Québec
- Tel-Aide du Suroît
- Tel-Aide Outaouais
- Tel-Écoute Convergence

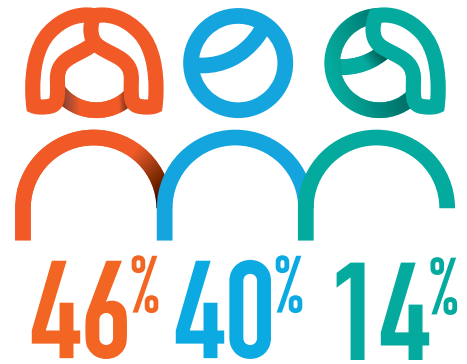
# PORTRAIT DES APPELANTS (ESTIMATION)

## Âge des personnes appelantes



## Répartition des personnes appelantes selon leur genre

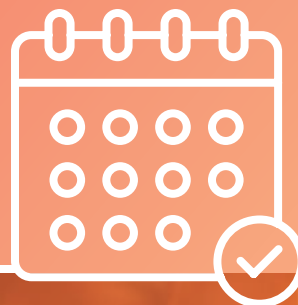
- Femmes : 46 %
- Hommes : 40 %
- Inconnu, en questionnement, personnes non binaires : 14%



## 4 Les quatre principaux motifs des appelants

Solitude, Isolement  
Relations interpersonnelles  
Santé mentale  
Préoccupation quotidienne

## SERVICES AUX MEMBRES ET VISIBILITÉS



En restant à proximité de nos membres, nous agissons avec détermination pour créer un impact positif et durable au sein de notre collectivité. Notre engagement associatif se traduit par différents moyens de rencontres, moteur de nos actions qui visent à répondre aux attentes et aspirations de chacun. L'Association joue aussi un rôle dans la valorisation des bonnes pratiques de l'écoute au Québec. Nous y parvenons, entre autres, avec les moyens suivants :

## Rencontres des membres et formations sur mesure

L'Association s'assure que les membres puissent participer pleinement, tout en développant un fort sentiment d'appartenance. En 2023-2024, notre offre de formations sur mesure pour les centres d'écoute a favorisé le développement des compétences, en plus d'offrir une assistance aux écoutants. tes bénévoles et de bonifier les services. Voici une série de rencontres qui ont été au programme :

- **9 JUIN**, rencontre des membres et assemblées annuelles (21 participants);
- **15 SEPTEMBRE**, formation sur la loi 25, (20 participants);
- **1, 19, 22 OCTOBRE**: Série rencontres avec les responsables du recrutement (7 participants);
- **19 OCTOBRE, 6 DÉCEMBRE, 28 FÉVRIER**: Rencontres organisées de codéveloppement pour les responsables administratifs, animation de Julie Boyer, Centre St-Pierre.
- **ENTRE NOVEMBRE ET JANVIER 2024**, Série de 3 rencontres avec les formateurs en écoute active (10 participants);
- **25 JANVIER, FORMATION, ÉCHANGE**: « Écriture inclusive », (22 participants);
- **15 FÉVRIER, FORMATION**: « La violence et colère aux appelants » écoutants. tes bénévoles (80 participants);
- **15 MARS 2024**, rencontre des membres: thèmes variés (23 présences);

### PROGRAMMATION 2023-2024



<p><b>VENDREDI</b> <b>15 septembre</b> 9h30 (PRÉSENCE)</p>		<p><b>Rencontre des membres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation loi 25 et Impact dans nos centres d'écoute</li> <li>• Informations : JE et partage               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les directions et membres du conseil d'administration</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>MARDI</b> <b>24 octobre</b> (ZOOM)</p>		<p><b>Journée de l'écoute :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dévoilement étude impact</li> <li>• Conférence sur la solitude</li> <li>• Communications – publications               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les intéressés des centres d'écoute et la population</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>JEUDI</b> <b>5 octobre</b> 9h30 (ZOOM)</p>		<p><b>Rencontre échange :</b> (selon l'intérêt une autre rencontre pourrait s'ajouter)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les responsables de la sélection - recrutement</li> </ul>
<p><b>JEUDI</b> <b>9 novembre</b> 9h30 (ZOOM)</p>		<p><b>Rencontre échange :</b> (selon l'intérêt une autre rencontre pourrait s'ajouter)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les responsables de la formation dans les centres d'écoute</li> </ul>
<p><b>JEUDI</b> <b>?? janvier 2024</b> (ZOOM)</p>		<p><b>L'écriture inclusive dans les centres d'écoute</b></p> <p>Lionel Lehouillier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les responsables des communication dans les centres d'écoute</li> </ul>
<p><b>SAMEDI</b> <b>8 juin 2024</b> 9h30 à 15h30 (PRÉSENCE)</p>		<p><b>Hommage aux bénévoles 2024</b></p> <p>Avec conférence pour les bénévoles et AGA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les responsables des communication dans les centres d'écoute</li> </ul>

*Notez bien : Une invitation par courriel, plus détaillée, vous sera envoyé préalablement pour les détails et modalités d'inscription*

## Dépôt de l'étude d'impact des services d'écoute téléphonique au Québec

À la suite du mandat confié au Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) une vaste étude a été déposée à l'assemblée générale 2023. En bref, il y est mentionné que :

Les centres d'écoute téléphonique au Québec offrent un support social essentiel, agissant comme un filet de sécurité pour ceux qui sont isolés ou en détresse psychologique, en leur fournissant un contact humain nécessaire. Ces centres jouent un rôle de tampon sociétal, évitant ainsi que les individus n'aient recours aux services d'urgence pour des problèmes quotidiens non urgents, en orientant les appels vers des solutions plus adaptées. L'écoute active, enseignée aux écoutants.tes, est une compétence développée à travers la formation continue, qui comprend des techniques, des connaissances, et des échanges réguliers entre écoutants.tes.

La majorité des écoutants.tes sont des bénévoles qui, après une formation initiale, participent régulièrement à des ateliers et à des rencontres pour perfectionner leur aptitude à l'écoute. Les appels reçus par ces centres sont souvent motivés par la solitude, l'anxiété, des problèmes de santé mentale, ou le besoin de parler et d'être compris dans des situations de solitude ou de vulnérabilité émotionnelle.

Malgré les fluctuations des problématiques au fil des ans, les raisons principales pour lesquelles les gens contactent ces centres restent constantes, bien que certaines périodes, telles que la pandémie de COVID-19, aient intensifié certains besoins. Les services des centres d'écoute proposent écoute bienveillante, réconfort, et un espace de non-jugement qui renforce le sentiment d'appartenance à la communauté pour les appelants. Les appelants trouvent dans ces centres un lieu pour mieux se comprendre et évoluer, bénéficiant d'un soutien empathique et de références vers d'autres ressources si nécessaire. Ces interactions améliorent significativement le bien-être des appelants, réduisant leurs stress, anxiété et crises, tout en offrant une réassurance essentielle. Les centres d'écoute sont perçus comme des piliers de la communauté, pouvant donner une bouée de sauvetage et un répit pour les appelants et leur entourage, tout en conservant une approche marquée par l'anonymat et la confidentialité.





## Représentations effectuées

Par sa mission et les défis qu'elle relève pour accroître la visibilité des centres d'écoute et promouvoir l'écoute active au Québec, l'Association des centres d'écoute a saisi diverses occasions pour s'engager dans des initiatives favorisant la collaboration avec des acteurs du milieu. Voici les différents moments où l'Association des centres d'écoute a pu contribuer à favoriser une transformation.

**AVRIL**, aide et assistance, Manon Lacroix, Phobie Zéro

**18 AVRIL**, participation à la rencontre du ministère de la Santé, Présentation du cadre Normatif

**25 MAI**, participation à un échange: «participation des personnes et ADS+. Expériences et retombées de trois initiatives», Alliances pour la solidarité

**30 MAI**, présence en kiosque de l'ACETDQ au congrès du regroupement provincial en santé et bien-être des hommes : Québec

**31 MAI**, présence à l'Assemblée annuelle d'Écoute Entraide

**12 JUIN**, présence à l'Assemblée annuelle Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)

**15 JUIN**, demi-journée scientifique: Université Laval: «pour contrer la stigmatisation»

**19 JUIN**, présence à l'Assemblée annuelle Société québécoise de la schizophrénie

**21 JUIN**, présence à l'Assemblée annuelle l'Association canadienne de la santé mentale, filiale de Québec

**5 JUILLET**, rencontre avec la directrice générale de la Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer

**17 JUILLET ET 4 DÉCEMBRE**, participation à un atelier transfert de connaissances «Améliorer les capacités et les pratiques de mobilisation des connaissances en matière de prévention du suicide» afin de soutenir la collaboration entre la recherche et la pratique, Centre de recherche et d'intervention sur le suicide, enjeux éthiques et pratiques de fin de vie (CRISE)

**26, 27 JUILLET**, participation virtuelle de M. Marc Antoine Larouche, représentant de l'ACETDQ, au congrès international listening Association, Allemagne

**1 SEPTEMBRE**, écriture d'une lettre d'appui au projet de série de fiction Empathie de Lorence Longpré.

**13 SEPTEMBRE, 16 NOVEMBRE, 13 ET 19 MARS**, présence au conseil d'administration Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles,

**26 SEPTEMBRE 2023**, Présence en kiosque de l'ACETDQ au congrès des Infirmières retraité: Lévis

**10 OCTOBRE 2023**, participation au mini colloque *accueillir autrement la souffrance et la différence* Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec

**27 OCTOBRE**, participation à une consultation sur les besoins de formation en milieu communautaire, Chantal Lalonde Collaboratrice au CRSA

**27, 28 NOVEMBRE**, présence du coordonnateur aux Journées annuelles de la santé publique du Québec, Québec

**DÉCEMBRE 2023 ET PLUS**, série de rencontres et dépôt de la demande à la Fondation Mirella et Lino Saputo pour un soutien au recrutement de bénévoles au Québec

**8 DÉCEMBRE**, participation à la rencontre de l'International Listening Association (ILA) pour le «branding»

**JANVIER 2024**, série de rencontres avec Madame Nathalie Dubé, Jean François Charland, Croix Rouge pour le développement du nouveau service appels d'amitié

**13 FÉVRIER 2024**, participation un échange des réalités politiques avec la Coalition des regroupements en santé mentale



# JUSTE BESOIN D'ÉCOUTE, MERCİ!



JOURNÉE DE  
l'écoute  
AU QUÉBEC  
24 OCTOBRE



## Organisation de la 6<sup>eme</sup> édition de la Journée de l'écoute, 24 octobre

La thématique de cette 6<sup>e</sup> édition était « Juste Besoin d'écoute, merci ! » Ce thème transmet le message qu'il suffit parfois d'avoir quelqu'un qui écoute attentivement, sans juger ni donner de conseils pour mieux se sentir. Il exprime le besoin fondamental d'être entendu et compris lorsqu'on traverse des moments difficiles ou qu'on éprouve des émotions intenses. Il s'agit d'une demande simple, mais puissante, qui met l'accent sur l'importance de l'écoute empathique et de la présence bienveillante dans le soutien apporté aux autres. Le « merci » à la fin du slogan souligne également la reconnaissance envers ceux qui offrent leur oreille et leur cœur pour aider les autres à se sentir entendus et moins seuls dans leurs épreuves. Pour donner une visibilité à cette journée, différentes présentations et conférences ont été offertes à toute la population, en plus des activités qui ont été organisées dans chaque région de nos membres. Voici un aperçu du programme 2023 :

## « L'art de l'écoute »

Avec Marie Laberge, formatrice en relation d'aide et auteure.



En relation d'aide, écouter est à la fois la chose la plus simple et la plus difficile à réaliser. Comment être plus efficace dans l'accueil et l'écoute de l'autre? Comment développer une écoute centrée sur la personne, et non sur le problème, afin d'aider celle-ci à prendre conscience de ses besoins? Comment éviter certains pièges? Comment accroître son empathie et sa qualité de présence? Comment redonner tout son pouvoir à la personne à qui l'on vient en aide? Voici quelques-uns des thèmes qu'elle aborde dans son livre et qu'elle vous présentera.

## « L'écoute courageuse » (Jeux)

Avec Nina Signard- Lombart, Percolab.



Qu'est-ce qu'il se passe quand on prend le temps de s'écouter en profondeur? Comment nos histoires de tous les jours peuvent nous amener à créer rapidement des connexions authentiques et génératrices de bien-être? Rejoignez la session pour explorer ces questions en découvrant le jeu de *L'Écoute courageuse*.

## « Solitude et Âge de la vie »

Avec Cécile Van de Velde,  
Faculté des arts et des sciences -  
Département de sociologie,  
UQUAM.



Les expériences de la solitude au fil des âges de la vie, mon objectif est de dévoiler différents visages de la solitude, souvent invisibles socialement, et de comprendre leurs liens avec les inégalités. J'essaie en particulier de comprendre l'essor actuel des solitudes juvéniles, ainsi que les relations entre la solitude et les liens numériques. Même si la solitude n'est pas une maladie, elle est une préoccupation pour la santé publique. Et si on l'associe beaucoup à la vieillesse, force est de constater que c'est de plus en plus un sentiment éprouvé chez les plus jeunes.

## « À l'écoute » (Jeux)

Avec Anne Bourassa



Les jeux À L'ÉCOUTE proposent plusieurs façons d'explorer son monde intérieur et de découvrir celui de l'autre. Ils amènent notre attention sur les besoins qui s'expriment dans le moment présent. Ils favorisent l'introspection, l'écoute véritable et le pouvoir d'agir.

## « Et si le Québec Créait le ministère de la solitude »

BALADO de David Savoie, Radio  
Canada, 10 juillet 2023



Même si la solitude n'est pas une maladie, elle est une préoccupation pour la santé publique. Et si on l'associe beaucoup à la vieillesse, force est de constater que c'est de plus en plus un sentiment éprouvé chez les plus jeunes.

## Publications textes sur mesure

En complément, différentes ressources de sensibilisation et d'information sur l'écoute active ont été produites et diffusées. Toutes ces publications demeurent disponibles sur le site de [lignedecoute.ca](http://lignedecoute.ca) et ont été publiées sur nos différentes plateformes. La clientèle visée est la population voulant en savoir un peu plus sur l'écoute active. Voici les différentes publications disponibles :

- LA PEUR DE DÉRANGER
- ACCUEILLIR LA NEURODIVERGENCE
- DES PETITS CLINS D'ŒIL EMPREINTS D'HUMANITÉ.

## Présences médiatiques publiques

Afin de mieux informer la population du Québec sur les services d'écoute offerts, des initiatives soutenues sont déployées pour accroître leur visibilité. Les médias ont mis en lumière l'Association des centres d'écoute téléphonique, notamment lors de la journée dédiée à l'écoute le 24 octobre. Par ailleurs, de nombreux médias locaux ont également contribué à augmenter la visibilité de divers centres d'écoute. Notons :



[www.courrierfrontenac.qc.ca](http://www.courrierfrontenac.qc.ca)



<https://www.journalsaint-francois.ca>

<https://www.neomedia.com>



<https://www.leclaireurprogres.ca>



<https://www.enbeauce.com>

**leNouveliste**

Opinions > Parole aux lecteurs

Parole aux lecteurs

## À propos de la Journée de l'écoute

Par Chantal Brisson | 22 octobre 2023



**leQuotidien**

Chroniques

## Juste besoin d'écoute, merci!

22 octobre 2023



Chaque année, le 24 octobre, la Journée de l'écoute offre l'occasion aux centres d'écoute d'accroître leur visibilité auprès du public et de sensibiliser les Québécois à l'importance de recevoir une écoute empathique. L'édition 2023 se tiendra sous le thème «Juste

Les plus populaires

- 1 Trois femmes font des...  
MONTREAL 2023
- 2 Message dans la...  
MONTREAL 2023
- 3 Une nouvelle...  
MONTREAL 2023
- 4 La...  
MONTREAL 2023
- 5...  
MONTREAL 2023

## Regardez autour de vous: des gens en détresse, il y en a partout



**ANIMATEUR**  
**PIERRE PELLISSIER, COORDONNATEUR, ASSOCIATION DES CENTRES D'ECOUTE TELEPHONIQUE DU QUEBEC**  
MONTREAL 2023

Chaque jour, vous les croisez dans la rue, que ce soit à l'école de vos enfants, à l'épicerie, à la pharmacie ou même dans vos jardins. Ces personnes débougent avec vous un regard. Vous êtes téles de vous distancer de la solitude, des inquiétudes, des angoisses, de l'anxiété, de la tristesse et des problèmes personnels qui habitent ces femmes et ces hommes dans leur quotidien.

Les personnes qui vivent des moments difficiles sont partout autour de nous.

**LES PLUS POPULAIRES**

**RECENTS**

**NOUVEAUX**

# PRÉSENCES MÉDIATIQUES PUBLIQUES

- <https://www.journaldemontreal.com>
- <https://www.lequotidien.com>
- <https://www.lenouveliste.ca>



## Radio :

- Diffusion du reportage « Contrer la solitude grâce aux lignes d'écoute » Madeleine Blais-Morin (Balado disponible, OHdio)
- Entrevue du 24 octobre, Nathalie Normandeau
- Entrevue : Radio Canada, Saguenay, Place publique
- Entrevue : Radio-Canada, Tel-aide Québec, Rimouski

## Journaux locaux :

- Le Quotidien, Tel-aide Saguenay Lac-Saint-Jean côte Nord
- L'Éclaireur, EPS Beauce-Etchemin
- En Beauce, CEPS Beauce-Etchemin
- Le Nouvelliste, Tel écoute Mauricie
- Journal de Montréal, l'Écoute au Québec
- La Presse Plus, publicité de la journée de l'écoute, conjointement avec Tel-Aide Montréal

# RADIO



OHdio+  
À la une Radios Balados Rechercher Mon OHdio

ÉMISSIONS | ÇA NOUS REGARDE | RATTRAPAGE DU MARDI 24 OCTOBRE 2023

Contrer la solitude grâce aux lignes d'écoute : détails avec David Savoie

5 min

Un reportage sur l'impact social des lignes d'écoute téléphonique du Québec, rapporté que la solitude fait partie des raisons qui poussent les gens à appeler.

AVEC UNE PROTECTION JUSTE POUR TOI.

→ <https://ici.radio-canada.ca>



Journée de l'écoute au Québec

Avez-vous déjà eu besoin de vous confier à une ligne d'écoute?

Écouter 14:40

Écoutez Pierre Plourde, aborder avec Nathalie Normandeau les principales raisons pour lesquelles les gens appellent et demandent de l'aide.

PUBLIÉ LE 24 OCT. 2023 À 11:19

→ <https://www.985fm.ca>



Le 24 octobre marque la Journée de l'écoute  
ÉMISSION ICI PREMIÈRE - Place publique - 24 octobre 2023

00:54

PLACE Publique

→ <https://ici.radio-canada.ca>

## Médias sociaux :

Nos activités et nos publications sur les réseaux sociaux sont partagées via Facebook et LinkedIn. À la suite d'un renouvellement nécessaire de notre page, nous avons dû reprendre à zéro et refaire notre communauté de sympathisants. Soyez assurés que nous restons engagés et déterminés à reconquérir progressivement notre fidèle audience.

## Site : [lignedecoute.ca](http://lignedecoute.ca)

L'ajout régulier de contenu, d'articles de blogue, aide au référencement global du site. Il est prévu de poursuivre notre diffusion et de bonifier l'image de notre site.

## Statistiques et vue d'ensemble

Au 31 mars...	2021	2022	2023	2024
Nombre de visiteurs	13139	19549	24151	24879
Nombre de sessions	15572	24853	31311	34244

## Programme créé des ponts

Le centre d'écoute Tel-Aide Saguenay-Lac-St-Jean a profité du programme pour aller visiter le centre d'écoute et prévention du suicide Drummondville. De plus, l'Association canadienne de la santé mentale, filiale de Québec, a participé à un échange à Laval en juin 2023. Ces visites ont contribué, entre autres, à mieux analyser les méthodes de gestion et à développer des méthodes de travail auprès des écoutants.tes.

## Programme national de recrutement d'écoutes.tes, demande en cours :

L'Association des Centres d'écoute téléphonique a soumis une demande de financement à la Fondation Mirella et Lino Saputo. Cette demande est en cours d'examen, et nous espérons vivement pouvoir aider les membres de toutes les régions à dynamiser et à renforcer leurs efforts pour accroître le nombre de bénévoles à l'écoute. Cette demande pourrait contribuer à hausser le nombre d'écoutes.tes pour les trois prochaines années.

## AFFILIATIONS - ÉCHANGES

Pour l'Association des centres d'écoute, trouver des regroupements affiliés est crucial pour son déploiement. Ces affiliations offrent des opportunités de partenariats stratégiques et de partage de ressources. Elles renforcent également la visibilité et la légitimité de l'Association dans le milieu. Enfin, elles permettent d'accéder à un réseau d'acteurs engagés, favorisant ainsi l'impact et la portée de ses actions. Nous souhaitons remercier les regroupements pour leur collaboration en regard avec :



RÉSEAU DE  
L'ACTION BÉNÉVOLE  
DU QUÉBEC

- La participation à la Journée internationale des bénévoles
- La diffusion des communications liées à notre journée de l'écoute



La **Table**

des regroupements provinciaux  
d'organismes communautaires et bénévoles

- L'implication et information des regroupements nationaux
- La générosité des informations transmises concernant les enjeux politiques
- Les repères fournis pour guider nos actions et informer nos membres sur les enjeux du maintien de l'autonomie de nos membres



AQPS  
Association québécoise  
de prévention du suicide

- Les communications dans les enjeux pouvant influencer nos pratiques en prévention du suicide



- Le recueil d'information sur les développements et les tendances en écoute hors Québec
- L'opportunité d'une participation au Congrès international de l'écoute en juin 2024



Regroupement provincial  
en **santé et bien-être**  
des hommes

- Les occasions de mieux nous renseigner sur les réalités masculines



## À VENIR...

À la suite d'une analyse stratégique et à l'élaboration d'un plan d'action pour 2021-2025, nous examinerons les progrès réalisés et envisageons de mettre à jour nos priorités pour 2025 et au-delà, en tenant compte des nouvelles réalités et du potentiel considérable. Les membres ont exprimé certains souhaits, et nous nous inspirerons de ces derniers pour orienter nos actions selon les axes suivants :

- Développer un plan de communication pour la valorisation de l'écoute au Québec;
- Mobiliser des représentants pour développer des stratégies de recrutement;
- Consolider nos liens hors Québec;
- Mettre sur pied une 7<sup>e</sup> édition de la Journée de l'écoute du 24 octobre;
- Accroître la visibilité des centres d'écoute qui offrent des formations ou des ateliers populationnels en écoute active;
- Fortification des liens et concertations continues auprès de différents regroupements;
- Poursuivre les réflexions pour l'organisation d'évènement national en écoute active.



## REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer nos premières reconnaissances envers le ministère de la Santé et des Services sociaux, notamment pour son engagement dans le programme de soutien aux organismes communautaires, qui nous permet en partie de réaliser notre mission en soutenant notre Association.



L'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec contribue, à l'intérieur d'un vaste réseau des services communautaires à l'amélioration de la qualité du tissu social. Pour y parvenir, plusieurs collaborateurs et partenaires nous ont particulièrement aidés à instaurer des changements dans la population au Québec.

### Aux nombreux collaborateurs : (par ordre alphabétique)

#### **Anne Bourassa**

Auteure des jeux À L'ÉCOUTE,  
Journée de l'écoute 2023

#### **Caroline Desmeules**

Graphisme, productions graphiques diverses

#### **Cécile Van de Velde,**

Conférencière et professeure titulaire,  
Faculté des arts et des sciences -  
Département de sociologie Université de Montréal,  
Journée de l'écoute 2023

#### **Clara Deudon, Marc Antoine Larouche,**

Conseiller.e en communication et développement  
(Canada, été 2023)

#### **Claude Giroux**

Conseiller marketing social, avis,  
conseils de déploiement

#### **David Communication**

Aide et accompagnement professionnel  
en communication

#### **Eric Lamirande et Josiane Picard,**

à la direction Raise solution, aide médias sociaux

#### **Été Canada**

Aide pour le financement de deux travailleurs saisonniers

#### **Julie Boyer**

Animatrice des ateliers de codéveloppement,  
Centre st-Pierre

#### **Éveline Germain**

Accès Savoir, Université Laval

#### **Stéphanie Hovington**

Faculté des sciences sociales, Université Laval

Projet potentiel de développement d'outils sur mesure pour  
les centres d'écoute

#### **Lionel Lehouillier**

Facilitateur, formateur,  
« écriture inclusive pour les centres d'écoute »

#### **Marie Hélène Racine**

Rédactrice de plusieurs textes de référence

#### **Marie Julie Chaput**

Économiste, accompagnante et facilitatrice  
en développement

#### **Marie Laberge,**

Autrice « L'Art de l'écoute »,  
Journée de l'écoute 2023

#### **Marlene Duchesne**

Formatrice et responsable du service d'écoute  
ACSM filiale de Québec

#### **Olivier Lizotte-Audy,**

Coordonnateur, formateur clinique Centre Gapi

#### **Pierre Luc Lafrance**

Directeur, Lafrance communication

#### **Renée Nadeau**

Représentante pour l'ACETDQ et écoutante pour  
le centre d'écoute région du Suroit

#### **Serge Bouchard**

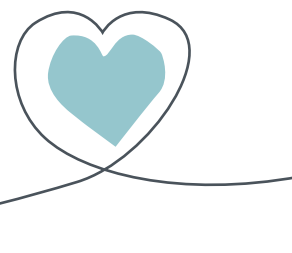
Coach d'affaires et conseils de gestion,  
Formateur loi 25

#### **Sylvain Camirand**

Directeur de l'Association des soins personnels  
du Québec,  
Projet de développement de formation sur mesure

#### **Sylvie Mercier,**

Facilitatrice Percolab  
Présentation: l'écoute courageuse,  
Journée de l'écoute 2023



Enfin, nous exprimons notre profonde gratitude envers près de mille bénévoles écoutants.tes, qui offrent généreusement leur disponibilité et leur empathie, appel après appel, semaine après semaine. Nous remercions également les gestionnaires et les responsables des 22 centres d'écoute pour leur implication et leur ingéniosité, qui permettent d'offrir un service des plus disponibles et empreint d'empathie.

Enfin, un merci tout particulier à chaque personne qui ressent le besoin de se confier et choisit de prendre soin d'elle-même en se confiant à un proche ou en appelant une ligne d'écoute. Soyez assurés que nos 22 membres sont déterminés à préserver la confidentialité et la qualité de l'écoute dont vous avez besoin.

**MERCI!**



Association des  
Centres d'Écoute  
Téléphonique  
du Québec

418.928.9004  
[lignedecoute.ca](http://lignedecoute.ca)