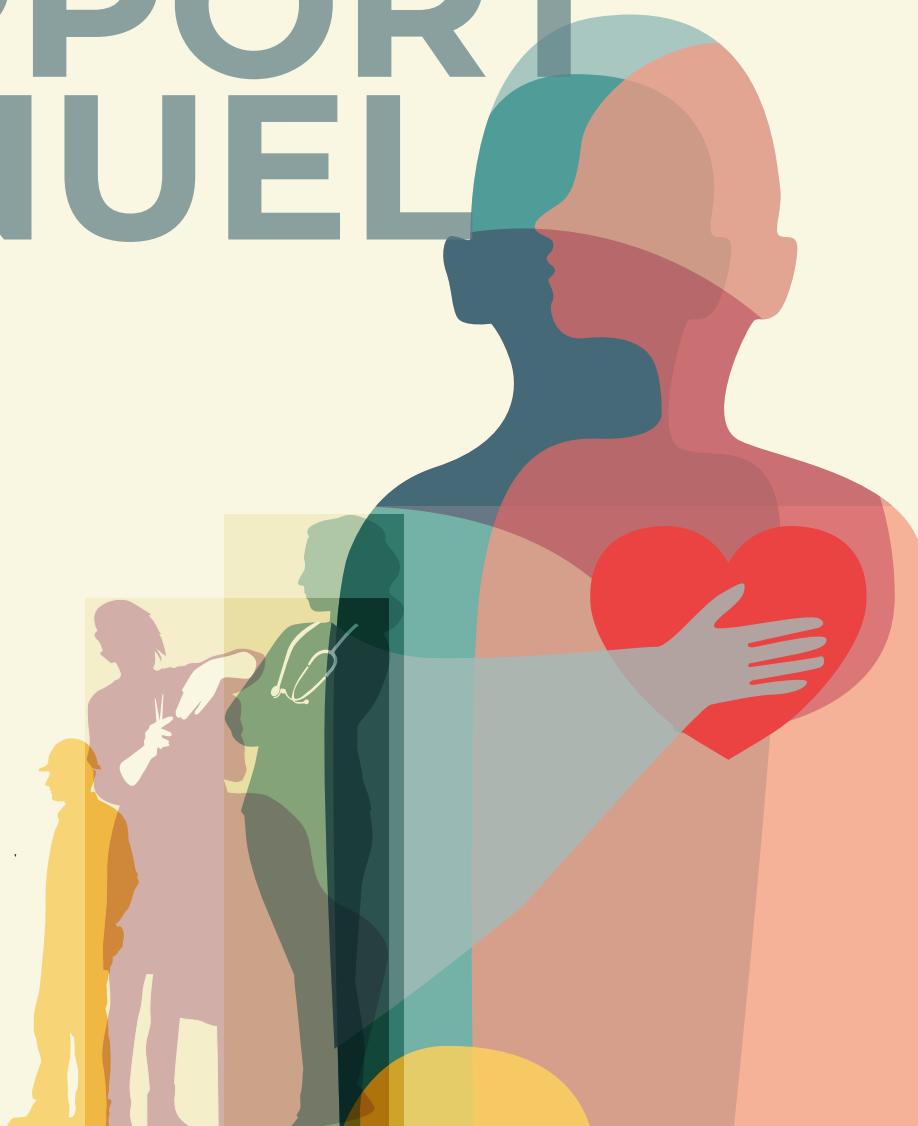


RAPPORT ANNUEL

2024
2025



Association des Centres d'Écoute
Téléphonique du Québec



TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	02
MOT DU DIRECTEUR	03
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2024-2025	04
MISSION, VISION ET VALEURS	06
Liste des membres au 1 ^{er} avril 2025	08
PORTRAIT DES RÉALISATIONS, ENJEUX ET TRAVAIL DE L'ASSOCIATION	09
DES FORMATIONS EXTERNES EN ÉCOUTE POUR TOUS!	12
SERVICES AUX MEMBRES ET VISIBILITÉ	13
Rencontres des membres et formations sur mesure	13
Représentations externes	15
Présences médiatiques publiques	18
Organisation de la 7 ^{ème} édition de la Journée de l'écoute, 24 octobre 2024	20
Impact des Médias sociaux: Facebook et le site lignedecoute.ca	21
L'APPORT DES REGROUPEMENTS AFFILIÉS: CATALYSEURS DE NOTRE RAYONNEMENT	22
NOTRE VISION STRATÉGIQUE 2025-2028	23
REMERCIEMENTS	24

MOT DE LA PRÉSIDENTE



Monique Boniewski

Présidente

L'écoute c'est ...

Prendre le temps d'essayer de comprendre et de voir sous la perspective de quelqu'un d'autre. C'est aussi offrir à l'autre un espace où lui-même peut mieux se comprendre, se voir tel qu'il-elle est et se déployer.

Je crois que ce type d'écoute devient de plus en plus rare et difficile en cette période d'incertitude sociale. Nous avons besoin d'être capable d'entendre et de comprendre le point vue de l'autre. Tous les acteurs qui forment l'ACETDQ s'impliquent concrètement pour faire fleurir l'écoute active dans notre monde. Chacun à leur manière selon leurs forces et leurs capacités. Personnel rémunéré, bénévole, gestionnaire travaillent tous vers cet objectif. L'ACETDQ permet de réunir ces forces actives afin de leur donner une voix et un poids dans notre société. J'aimerais exprimer ma gratitude envers tous les membres de l'ACETDQ pour leur dévouement et leur passion. Ensemble, nous faisons de ce monde un lieu où l'écoute et la bienveillance sont au cœur de nos interactions.

À l'intérieur de ce rapport annuel, vous retrouverez les diverses manières, actions et stratégies que l'ACEDTQ utilise afin de répondre à son mandat. Vous pourrez constatez son soutien à ses membres et aussi comment elle fait rayonner l'écoute active à travers ses projets. Je vous invite donc à lire ce rapport avec attention et intérêt.

Merci à tous

MOT DU DIRECTEUR



Pierre Plourde
Directeur

Pour une société à l'écoute de toutes ses voix.

Cette année encore, notre voix a résonné bien au-delà de nos centres d'écoute. En 2024-2025, l'ACETDQ a choisi de multiplier les présences, les dialogues et les alliances pour valoriser l'écoute comme pilier du mieux-être collectif. Ce rapport annuel témoigne non seulement de nos actions, mais surtout de notre désir profond de faire entendre la parole des personnes écoutantes, des bénévoles et de toutes celles et ceux qui trouvent dans l'écoute un refuge, un souffle.

Nous avons été là où cela comptait: dans des conseils d'administration, des assemblées générales, des forums sur la santé mentale et même au-delà des frontières du Québec, au Minnesota, pour porter la voix de l'écoute québécoise dans un réseau international. Chaque participation, chaque mot prononcé dans ces espaces représentait une main tendue, une oreille offerte, un pas de plus vers une société qui valorise l'humain.

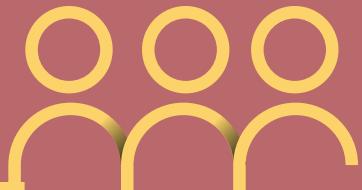
Nos 22 membres ont poursuivi leur mission avec passion, et nous avons soutenu leur travail en tissant des liens en participant aux différents lieux de rencontres pertinents. Mentionnons, le colloque de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale, CAP Santé, la Coalition des organismes en santé mentale, le Réseau de l'action bénévole, entre autres. Ces relations, nourries par notre présence active, ont permis de rappeler que l'écoute n'est pas un luxe mais une nécessité.

Portés par les valeurs de solidarité, de respect, d'empathie et d'engagement, nous avons continué à bâtir une culture de l'écoute, visible et inspirante. Et si ce rapport annuel offre un aperçu de notre année, il est aussi une invitation: celle de continuer à marcher ensemble, à écouter ensemble et à bâtir ensemble une société plus humaine.

Bonne lecture !

CONSEIL D'ADMINISTRATION

2024-2025



Nous avons eu 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 de se donner de nouveaux élan.

Nous tenons à leur dire un immense merci.

Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, le conseil d'administration a tenu huit rencontres formelles.

Il est noté que plusieurs consultations et avis ont été possibles pendant cette période pour assurer une meilleure coordination des activités.

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



Au secrétariat
Nathalie Barette
Centre d'écoute Montérégie



À l'administration
Geneviève Bastien
Centre d'écoute et de prévention suicide de Drummondville



À l'administration
Johanne Perreault
Citoyenne engagée



À l'administration
Chanel Brunet
Centre d'écoute Le Havre



MISSION, VISION ET VALEURS



La mission de l'ACETDQ s'enracine dans la conviction profonde que l'écoute constitue un levier fondamental de transformation sociale. Elle vise à offrir aux Québécoises et Québécois des espaces sécuritaires, bienveillants et sans jugement où la parole peut circuler librement, en toute humanité. Portée par des valeurs d'empathie, de respect, de solidarité et de dignité, cette mission s'incarne dans l'engagement quotidien des centres d'écoute à tisser des liens, à briser l'isolement et à favoriser une société plus inclusive et plus à l'écoute de ses vulnérabilités. En choisissant l'écoute comme posture d'action sociale, l'ACETDQ affirme sa volonté de contribuer activement à bâtir un Québec plus juste, plus humain et plus connecté à l'essentiel: la relation.

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.



UNE ASSOCIATION SOLIDE ET ENGAGÉ À TRAVERS LE QUÉBEC

Au 31 mars 2025, notre Association rassemble fièrement 22 centres d'écoute répartis dans 15 territoires du Québec. Cette présence étendue témoigne non seulement de notre solidité organisationnelle, mais surtout de notre engagement indéfectible à offrir une oreille attentive partout où le besoin s'en fait sentir.

**La mission partagée demeure
essentielle pour les membres :
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.**



La majorité de nos centres proposent une écoute généraliste, ouverte à toutes les problématiques humaines, tandis que quelques-uns se consacrent à des enjeux spécifiques : le cancer, l'orientation sexuelle, l'accueil des nouveaux arrivants, les réalités des aînés ou encore le deuil. Enrichissant cette offre de base, quelques-uns de nos membres vont plus loin en proposant des rencontres individuelles, de l'écoute en face-à-face, des groupes de soutien, ainsi que des activités de prévention et des formations en écoute active. Cette diversité de services reflète l'adaptabilité de notre réseau réalisés sur le terrain et à la complexité des souffrances humaines.

LISTE DES MEMBRES AU 1^{ER} AVRIL 2025

Capitale Nationale

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



Estrie

Secours-Amitié Estrie



Montérégie

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



Montréal

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



Parlons de diversité sexuelle et de genre



Centre du Québec

Centre d'écoute et de prévention suicide Drummond



Chaudières-Appalaches

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



Centre d'Écoute Laval



Mauricie

Tel-Écoute Mauricie



Outaouais

Tel-Aide Outaouais



Saguenay

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



PORTRAIT DES RÉALISATIONS, ENJEUX ET TRAVAIL DE L'ASSOCIATION

(À partir des 21 réponses des membres au questionnaire 2025)

Les plus belles réalisations des membres en 2024-2025

- **RENFORCEMENT DU BÉNÉVOLAT:** croissance du bassin d'écouteurs, forte mobilisation, excellente rétention.
- **AMÉLIORATION DU SERVICE D'ÉCOUTE:** couverture complète des horaires, hausse de la qualité et de la quantité des services en français et en anglais.
- **SUCCÈS DES ACTIVITÉS DE FORMATION:** formations populaires auprès de la population et sensibilisation auprès des communautés ethnoculturelles.
- **ÉVÉNEMENTS MAJEURS:** 40^e et 50^e anniversaires marquants, Forum de l'écoute 2024 favorisant de nouveaux partenariats.
- **DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE:** migration du réseau, planification stratégique (nouvelle mission et vision), professionnalisation et restructuration.
- **MODERNISATION DES INFRASTRUCTURES:** rénovation d'un étage complet dédié à l'écoute, créant un environnement accueillant.
- **MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS MALGRÉ LES DÉFIS**

Les appréciations des membres pour être affiliés à l'Association

Le niveau de satisfaction des centres d'écoute envers les dossiers traités par l'ACETDQ est globalement positif. La visibilité et la vitalité des publications Facebook, le nouveau site web lignedecoute.ca, le programme de formation 2024-2025, ainsi que la Journée de l'écoute du 24 octobre 2024, ont tous été majoritairement évalués comme « Bon », « Très bon » ou « Excellent » par les répondants. Bien que quelques appréciations soient notées comme « Convenable » et une seule comme « Faible », la tendance générale révèle une forte reconnaissance de la qualité des initiatives menées, particulièrement en ce qui concerne le site web et les formations, qui ont reçu de nombreux commentaires « Excellent ». Ces résultats démontrent un haut degré de satisfaction et suggèrent que les actions entreprises par l'ACETDQ en 2023-2024 répondent bien aux attentes du réseau.





Les plus grandes préoccupations des membres en 2024

Les préoccupations se concentrent principalement autour des **ressources humaines** (recrutement, rétention, couverture horaire) et des **ressources financières** (stabilité et suffisance des revenus). Cela montre une fragilité à la fois sur le plan humain et financier, qui conditionne la capacité des centres à maintenir leur mission.

Les résultats collectifs avec l'engagement bénévole Aux services d'écoute au Québec

Les 22 centres d'écoute membres reposent sur un fondement précieux : l'engagement généreux de leurs bénévoles. À ce jour, 919 écoutantes et écoutants formés à l'écoute active consacrent leur temps à offrir une présence humaine, bienveillante et disponible à celles et ceux qui en ressentent le besoin.

Depuis 2022, le nombre de bénévoles formés à l'écoute active a connu des variations notables : 1 012 en 2022, 957 en 2023, 855 en 2024, pour atteindre 919 en 2025. Si la tendance globale des dernières années témoigne d'une certaine instabilité, l'augmentation observée en 2025 par rapport à 2024 représente un signal encourageant. Elle invite néanmoins à rester vigilant.e.s et à poursuivre les efforts visant à renforcer la mobilisation, le soutien et la valorisation de ce rôle essentiel au cœur de notre mission.



Évolution des écoutants formés (2022-2025)

→ Au 31 mars	Nombre d'écouteants
2022	1012
2023	957
2024	855
2025	919

Nombre heures d'écoute :

En 2025, les services d'écoute membres ont offert un total de **117 312 heures de service** aux appelant.e.s. Ce volume impressionnant témoigne de l'engagement continu des centres à assurer une présence humaine et bienveillante, souvent en dehors des heures traditionnelles, y compris en soirée et durant la nuit. Cette disponibilité étendue reflète la volonté des services d'écoute de répondre aux besoins croissants de la population, en garantissant un soutien accessible à tout moment.

Nombre d'appels répondus

Le volume d'appels traités par nos centres au fil des années illustre l'importance constante du service d'écoute au sein de la population. En 2022, ce sont 185 000 appels qui ont été répondus, suivis de 175 088 en 2023, puis de 153 152 en 2024. En 2025, une remontée significative s'est dessinée avec 164 609 appels répondus. Cette fluctuation met en lumière à la fois les défis rencontrés et la résilience de notre réseau, tout en soulignant la nécessité de poursuivre nos efforts pour garantir une présence humaine accessible à toutes celles et ceux qui en ressentent le besoin.

Évolution des appels répondus

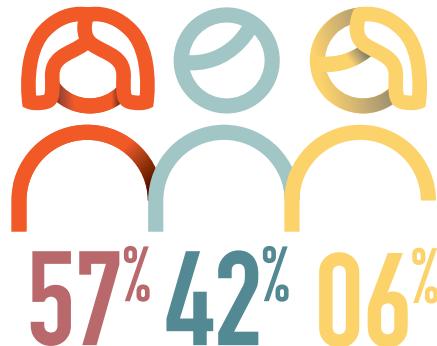
→ Au 31 mars	Appels répondus
2022	185000
2023	175088
2024	153152
2025	164609

PORTRAIT ESTIMATIF DES APPELANTS

Âge des personnes appelantes

En 2024-2025, les appellants des centres d'écoute étaient majoritairement des adultes, avec une forte concentration dans les tranches d'âge 35-49 ans et 50-64 ans, qui représentaient souvent ensemble entre 60 % et 80 % des appels selon les centres. La tranche 18-34 ans suivait avec une proportion notable, bien que plus variable, oscillant généralement entre 10 % et 30 %. Les 65 ans et plus comptaient également une part significative dans certains cas (jusqu'à 25 % ou plus), mais souvent autour de 10 à 20 %. Les jeunes de 0 à 17 ans représentaient une minorité, rarement au-delà de 10 %, et dans plusieurs cas, entre 1 et 5 %. Une petite portion des appels restait classée comme «âge inconnu», également entre 1 et 5 % selon les données disponibles.

→ Tranche d'âge	Proportion approximative des appels
35-49 ans	30% à 40%
50-64 ans	30% à 40%
18-34 ans	10% à 30%
0-17 ans	1% à 10%
Age indéterminé	1% à 5%



Répartition des personnes appelantes selon leur genre

Une majorité féminine, représentant environ 57 % des appellant·es. Les hommes représentent environ 42 % des appellant·es, avec une disparité entre les centres. 6 % des appels sont faits par des personnes dont le genre n'a pas pu être estimé (anonymat, appel trop bref, etc.). Il est à noter qu'il est présentement difficile de quantifier le profil des appellants non binaires tout en ayant une part d'appels pouvant être présente et très présente pour les centres d'écoute avec des spécificités d'identité sexuelle.

- **FEMMES:** environ 57%
- **HOMMES:** environ 42% (avec disparité selon les centres)
- **GENRE NON ESTIMÉ:** environ 6%
- **PERSONNES NON BINAIRES:** Données non quantifiable actuellement, mais présence notable particulièrement dans certains centres spécialisés.

Les quatre principaux motifs des appellants

01 Solitude et isolement social

C'est le thème le plus fréquent dans les déclarations. Il est mentionné explicitement dans presque chaque énoncé, parfois accompagné de sous-thèmes comme le rejet, le besoin de partager le quotidien ou la difficulté d'avoir des liens significatifs.

03 Santé mentale (anxiété, dépression, détresse psychologique)

Les enjeux de santé psychologique sont très présents : anxiété, angoisse, dépression, détresse. Ils apparaissent comme des conséquences de l'isolement ou des difficultés relationnelles, mais aussi comme problématiques en soi.

02 Relations interpersonnelles

Souvent liées à la solitude, les relations familiales, amicales, intimes ou même la violence relationnelle sont mentionnées. Il est question de qualité des liens, conflits, manque de connexion émotionnelle.

04 Besoins humains fondamentaux

Certains besoins transversaux sont évoqués à travers : le besoin d'être entendu, compris, accueilli avec bienveillance, le besoin d'accompagnement dans un contexte de vulnérabilité ou d'immigration, le partage du quotidien qui évoque l'importance de la présence humaine simple dans la vie des appellant·es.

DES FORMATIONS EXTERNES EN ÉCOUTE POUR TOUS !



Nous saluons avec enthousiasme l'initiative inspirante de plusieurs centres d'écoute à travers le Québec, qui offrent des ateliers, des formations ou des conférences sur les techniques d'écoute. Ces espaces de partage, ouverts à tous, permettent aux citoyens d'enrichir leurs compétences relationnelles, de devenir des soutiens plus attentifs pour leur entourage et de mieux orienter les personnes en détresse vers les ressources appropriées. Grâce à l'engagement de ces centres, de nombreux citoyens ont pu développer leur posture d'aïdant et renforcer le tissu humain de leur communauté. Un immense merci à chacun d'eux :

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

Pour renforcer et compléter les initiatives déjà en place, l'Association, par l'entremise de différentes représentations provinciales au Québec, fait la promotion des offres de formation et initie certains regroupements provinciaux aux grands principes de l'écoute active. Au cours de la dernière année, deux regroupements ont manifesté leur intérêt à recevoir un atelier de sensibilisation en écoute active, dans le but de valoriser cette compétence essentielle et de découvrir les différentes options de formation plus approfondies offertes par les centres d'écoute. Nous tenons à remercier l'Association des soins personnels du Québec ainsi que la Corporation des thanatologues du Québec, qui bénéficieront prochainement de cet atelier.



SERVICES AUX MEMBRES ET VISIBILITÉ

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, moteurs 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, grâce aux rencontres des membres, aux représentations externes et aux présences médiatiques publiques.

Rencontres des membres et formations sur mesure

En 2024-2025, l'Association a poursuivi son engagement à soutenir activement ses membres à travers une série d'activités et de rencontres enrichissantes. Toujours attentive aux besoins, elle a mis de l'avant des occasions concrètes permettant aux directions des centres d'écoute de mieux collaborer, de partager leurs expériences et de réfléchir ensemble aux enjeux actuels. Notre offre de formations sur mesure, conçues spécifiquement pour les centres d'écoute, a permis de renforcer les compétences du personnel et des bénévoles, tout en bonifiant la qualité des services offerts. Par ailleurs, un accompagnement soutenu a été offert aux écoutant·e·s bénévoles, contribuant à leur épanouissement et à leur efficacité dans leur rôle. L'Association veille également à ce que chaque membre puisse participer pleinement à la vie collective, favorisant ainsi un fort sentiment d'appartenance à notre réseau.

Rencontre des membres et formations 2024-2025					Présence	Virtuel
Rencontre associative	AGA et rencontre hommage aux bénévoles	Conseil d'administration et membres et bénévoles,	08-juin-24	76		
Rencontre associative	Lancée d'année : rencontre défis 2024-2025	Membre du conseil d'administration, direction et membres	20-sept-25	24		
Formation	L'écoute de la Tristesse	M. Serge Lecours Professeur titulaire département de psychologie, Université de Montréal	05-nov-24		102	
Formation	Présentation de la procédure pour appels abusive	Tel-Aide Montréal	04-déc-24		18	
Formation	Conformité des critères PSOC	Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles	16-janv-25		17	
Formation	Présentation des réseaux de l'écoute au Québec	Tel Aide Outaouais, Tel-aide du Suroît, Centre d'écoute Laval, ACSM filiale de Québec, Tel Écoute convergence, CEPS02, Centre d'écoute Expression, CEPS Beauce Etchemin	13-mars-25		14	
Formation	Marketing social	Claude Giroux	21-mars-25	31		

PROGRAMMATION 2024-2025

2024

VENDREDI
20 SEPTEMBRE



9h30-
15h00

LANCÉE 2024-2025

LONGUEUIL

Mises en situation

Rapport de congrès : ILA, 2024; -

Programme de la journée de l'écoute

POUR QUI

Directeurs, responsables des bénévoles et membres de CA

2024

JEUDI
3 OCTOBRE



9h30-
11h00

PRÉSENTATION MODE DE FONCTIONNEMENT EN RÉSEAU

Dave Quessy et indéterminé

Deux modes de fonctionnement existent depuis plus de 5 ans avec deux groupes de centres d'écoute.

POUR QUI

Directeurs et membres de CA

2024

JEUDI
24 OCTOBRE



JOURNÉE ÉCOUTE

Programmation de l'ACETDQ et publication des activités des centres d'écoute

POUR QUI

Population



**JOURNÉE DE
l'écoute
AU QUÉBEC**

2024

JEUDI
7 NOVEMBRE



9h30-
15h00

LES MODÈLES D'APPLICATIONS GESTIONNAIRES DES BÉNÉVOLES

Modèle de deux centres d'écoute à déterminer

Rencontre : présentation des différentes applications informatiques – DÉMONSTRATION-échange

POUR QUI

Directeurs, responsables des bénévoles et membres de CA

2024

MERCREDI
4 DÉCEMBRE



9h30-
11h00

GESTION ET PROCÉDURES POUR LES APPELS ABUSIFS

TEL AIDE MONTRÉAL

Présentation du guide pour les écoutants

POUR QUI

Direction, responsables des écoutants

2025

JEUDI
16 JANVIER



9h30-
15h00

CONFORMITÉ POUR 8 CRITÈRES DU PSOC

Mercédez Roberge, directrice – Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles Mise à jour et préparatif d'application - transition- 2028

POUR QUI

Directeurs et membres de CA

2025

JEUDI
13 FÉVRIER



13h30 -
15h00

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET CENTRES D'ÉCOUTE

Andréanne Fortin, Service de formation continue, Université Laval . Avantages -limites- et impacts dans un centre d'écoute de situation touchant la gestion d'un centre d'écoute

POUR QUI

Directeurs et membres de CA

2025

JEUDI
13 MARS



9h30 -
10h30

SUJET À CONFIRMER

A venir

POUR QUI

Écoutants et directions

2025

VENDREDI
21 MARS



9h30-
15h00

COMMENT PROMOUVOIR L'ÉCOUTE ET NOS CENTRES?

TROIS-RIVIÈRES

Claude Giroux, gouvernement du Québec, praticien-rechercheur spécialisé en communication persuasive et changement de comportements depuis 2002, expert en marketing social

POUR QUI

Directeurs et membres de CA

2025

JEUDI
5 JUIN

5 - 7

RESSOURCEMENT ET AGA

A QUÉBEC:

Conférence à confirmer : AGA animée !

VENDREDI
6 JUIN

AM



9h30-
15h00

POUR QUI

Membres et invités-population

Représentations externes

En 2024-2025, l'ACETDQ a multiplié les occasions de représentation pour porter haut et fort la voix des centres d'écoute et mettre en lumière la valeur fondamentale de l'écoute dans nos communautés. Notre engagement s'est exprimé à travers une présence active dans des lieux stratégiques, tant au niveau local que provincial et même international.

Nous avons siégé à des conseils d'administration, participé à des tables de concertation comme celle des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et contribué aux échanges entre partenaires en santé mentale. Nous avons également tenu notre place dans des rassemblements de grande envergure, notamment au congrès de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale, au congrès de Cap santé et au Carrefour des 50 ans et plus à Montréal en mars dernier.

Ces moments ont permis de tisser des liens, d'affirmer l'importance de l'écoute comme outil d'inclusion et de mieux-être et de renforcer la reconnaissance du travail essentiel accompli par les centres d'écoute. Enfin, notre participation à la rencontre annuelle de l'International Listening Association, tenue au Minnesota, témoigne de notre volonté de faire rayonner l'expertise québécoise en écoute bienveillante à l'échelle internationale. Par notre présence humaine, notre engagement dans des discussions de fond et notre contribution à des événements rassemblant des milliers de participants, nous avons affirmé avec conviction que l'écoute est un levier puissant de transformation sociale.



24 ASSOCIATION DES CENTRES D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE DU QUÉBEC

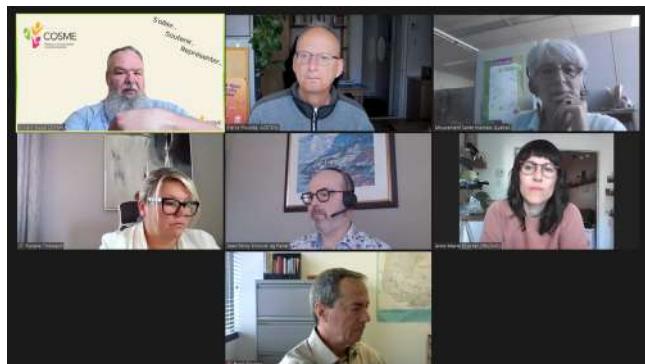
Pour mieux valoriser l'écoute et le travail des 22 centres d'écoute au Québec

Association des centres d'écoute téléphonique du Québec

DEMANDE POUR SA MISSION
414499 \$
DE PLUS

CAMPAGNE 2025-2026
CA\$H! COMMUNAUTAIRE AUTONOME
EN SANTE ET SERVICES SOCIAUX

ON S'AFFIRME!



Quelques représentations pour valoriser l'écoute au Québec et les services d'écoute 2024-2025

Participation à, au	Organisme	Période	Nb de participants	
			Virtuel	Présence
Conseil d'administration	Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles	05-avr-24	25	
Rencontre d'échanges	Coalition des organismes en santé mentale du Québec	07-mai-24	15	
Centre des congrès de Québec	Association québécoise pour la réadaptation psychosociale AQRP	28-mai-24		3000
Rencontre annuelle, hors Québec, Minnesota	International Listening Association	12 au 15 juin-24		250
Assemblée générale annuelle	Réseau de l'action bénévole du Québec	12-juin-24	50	
Centre des congrès de Québec	CAP Santé	18-19 oct-24		1500
Lancement provincial ligne Renfort	Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV)	02-oct-24		70
Forum de l'écoute	Carrefour le Moutier	24-oct-24		150
TAM-TAM Don	Tel-Aide Montréal	24-oct-24		350
50 ^e anniversaire	Tel-Aide Outaouais	07-nov-24		200
Congrès avec professionnels de la santé	Santé intégrative Humain 360	31-janv-25		3000
Réflexion collective campagne	Mouvement Santé mentale Québec	01-févr-25	75	
Conseil d'administration	Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles	20-févr-25	28	

Participation à, au	Organisme	Période	Nb de participants	
			Virtuel	Présence
Conseil d'administration	Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles	18-mars-25	33	
Journée Santé mentale positive	ACSM filiale de Québec	14-mars-25		250
Rencontre information PSOC	Santé Québec	19-mars-25	50	
Assemblée annuelle	Centre écoute le Havre	29-mars-25		40
Salon public à Montréal	Carrefour des 50 ans et plus, Palais des congrès Montréal	29-30 mars-25		
Demande d'appui: Recherche-action prévenir le suicide chez les personnes ainées (65+) en milieu de vie collectif	CCEG CCTT du Cégep Drummondville-		à venir	
Demande d'appui: Projet avec les résidences privées pour Ainé.es,	Tel-Aide Montréal		à venir	
Démarche de recherche et subvention	Fonds de recherche du Québec		à venir	
Présentation des services d'écoute et offre d'atelier de sensibilisation	Fédération des policiers et policières municipaux du Québec		à venir	
	Corporation des thanatologues du Québec		à venir	
	Association des soins personnels du Québec		à venir	

Présences médiatiques publiques

Dans une volonté d'accroître notre présence dans l'espace public, nous avons déployé des efforts soutenus pour renforcer notre visibilité dans les médias au cours de l'année 2024-2025. Plusieurs collaborations médiatiques ont permis de mieux faire connaître les services d'écoute et de valoriser la pratique de l'écoute active à travers le Québec.

Parmi les actions notables, mentionnons des entrevues à la radio, des publications sur Facebook, la rédaction de textes adaptés pour divers publics ainsi que des parutions dans des journaux locaux et provinciaux. Ces initiatives ont contribué à diffuser notre message de manière plus large et à sensibiliser la population à l'importance de l'écoute. Le tableau ci-dessous dresse l'inventaire des apparitions médiatiques réalisées durant l'année.

	Le Journal de Montréal	
Journée de l'écoute 2024: écouter et faire preuve d'humanité		
Journée de l'écoute 2024: écouter et faire preuve d'humanité ... Il est 5 h 30 du matin. Les pleurs du petit dernier l'ont réveillée et sortie de...		
24 oct. 2024		
	Courrier Laval	
Journée de l'écoute 2024		
Ville Laval, le 23 octobre 2024 – Chaque jour, le Centre d'écoute de Laval joue un rôle indispensable avec son équipe de bénévoles pour soutenir...		
23 oct. 2024		
	Le Quotidien	
Journée de l'écoute: la force d'une oreille attentive		
Dans la dernière année, le Centre d'écoute et de prévention du suicide 02 a répondu à plus de 5000 appels téléphoniques.		
22 oct. 2024		
	Cool FM	
Journée de l'écoute : le CEPS Beauce-Etchemins souligne l'importance de l'écoute empathique		
Le 24 octobre, le Centre d'écoute et de prévention du suicide (CEPS) Beauce-Etchemins, en partenariat avec l'Association des centres...		
22 oct. 2024		

L'écoute, ça change tout!

L'écoute, une réelle écoute, fait toute la qualité des liens entre les personnes. Au Québec, près de 1000 écoutants bénévoles sont là, dans 22 centres d'écoute, pour écouter respectueusement vos passages humains avec empathie!

Besoin d'une oreille bienveillante?
Trouvez un centre d'écoute près de chez vous facilement sur [notre site web](#).

Plusieurs centres offrent des formations en écoute active! Découvrez lesquels ici

Envie d'offrir votre temps et votre écoute?
Explorez les [différentes façons de vous impliquer](#) auprès des centres d'écoute.



Association des Centres d'Écoute Téléphonique du Québec

Naviguer entre l'écoute et l'intervention

NAVIGUER ENTRE L'ÉCOUTE ET L'INTERVENTION L'IMPORTANCE DE L'ÉQUILIBRE C'est une formule convenue, certaines personnes diront une nécessité : l'équilibre permet l'harmonie entre les différents aspects...



Quand quelqu'un me parle

Est-ce que j'interromps souvent la personne pour donner mon opinion ou raconter une expérience similaire?



ligneddecouste.ca

Présences médiatiques 2024-2025			Date	Média
Publications diverses	Bonne écoute et republication	Administration ACETDQ	1 ^{er} avril 2024 -31 mars2025	Diffusion Facebook
Publicités recrutement et services d'écoute	Services d'écoute et promotion du bénévolat	Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ)	20-sept.-24	Bulletin mensuel, à plus de 3 000 personnes
Production texte	(re)trouver son cap	Marie-Hélène Racine	1-déc.-24	Diffusion Facebook et accès à lignedecoute.ca
Production texte	Naviguer entre l'écoute et l'intervention	Marie-Hélène Racine	janv.-25	Diffusion Facebook et accès à lignedecoute.ca
Production texte	Funambule de l'urgence	Marie-Hélène Racine	févr.-25	Diffusion Facebook et accès à lignedecoute.ca
Production texte	L'écoute un acte subversif	Marie-Hélène Racine	mars-25	Diffusion Facebook et accès à lignedecoute.ca
Production texte	À l'écoute de notre Bourriquet intérieur	Marie-Hélène Racine	déc.-24	Diffusion Facebook et accès à lignedecoute.ca Publication Le Devoir décembre 2024
Entrevue	ENTREVUE RADIO LES MATINS ÉPHÉMERES	FM 89,1, Caroline Stephenson	2-nov.-24	Radio
Entrevue	ENTREVUE RADIO ÇA VA ALLER LOIN	FM, 98,5, Geneviève Petterson	24-oct.-24	Radio
Entrevue	ENTREVUE RADIO TOUT UN MATIN	FM 95,1, Patrick Masbourian	24-oct.-24	Radio
Publication	Journée de l'écoute 2024 : écouter et faire preuve d'humanité	Journal de Montréal	24-oct.-24	Journaux
Publication	Journée de l'écoute : la force d'une oreille attentive	Le Quotidien	24-oct.-24	Journaux
Publication	Journée de l'écoute	Courrier Laval	24-oct.-24	Journaux
Publication	Journée de l'écoute	Beauce Média	24-oct.-24	Journaux
Publication	Recevoir de l'écoute ou en donner	Cahier le salon 50 ans +	29-30 mars 2025	Cahier spécial
Production concept d'une bonne écoute	Quand quelqu'un me parle ...	Administration ACETDQ	de mars 2025 et plus...	Diffusion Facebook

Organisation de la 7^e édition de la Journée de l'écoute, 24 octobre 2024

À l'occasion de la Journée de l'écoute 2024, l'ACETDQ a déployé un éventail d'initiatives puissantes et mobilisatrices sous le thème « *L'écoute, c'est...* », afin de souligner l'importance cruciale de l'écoute dans notre société. En réponse à l'augmentation des appels liés à la solitude, l'anxiété et la détresse psychologique, une offensive de recrutement de 250 bénévoles a été lancée pour renforcer les lignes d'écoute, véritable pilier du soutien psychologique au Québec. Parallèlement, l'Association a invité le grand public à participer à un concours vidéo, dans lequel chaque personne était conviée à partager, en une minute, sa vision de l'écoute. Cette démarche inclusive vise à stimuler une réflexion collective sur le sens profond de l'écoute.

Dans cette volonté de faire rayonner la parole et de valoriser la diversité des voix, des personnalités publiques et des représentants d'organismes communautaires ont généreusement prêté leur voix à la cause. Ces collaborateurs ont participé à la création de capsules vidéo et d'entrevues, partageant leur propre regard sur la puissance de l'écoute dans leur vie personnelle et professionnelle. Leur engagement symbolise une reconnaissance partagée du rôle vital des centres d'écoute et de la nécessité de cultiver une présence humaine bienveillante dans nos communautés.

À travers ces actions concertées, l'ACETDQ réaffirme que l'écoute est un acte de solidarité et d'humanité, une ressource précieuse pour tisser des liens, alléger les souffrances invisibles et rappeler que personne ne devrait traverser ses vulnérabilités seul.

Merci à ces collaborateurs dans la production d'un extrait vidéo réalisé dans le cadre de la Journée de l'écoute 2024 pour un témoignage (disponible sur la page Facebook de l'association).



Francine Courtois
Tel aide Montréal



Lucie Brais
Centre Tel-Écoute



Geneviève Bastien
Centre d'écoute et prévention du suicide Drummondville



Mylène Vincent
Secours Amitié Estrie



Victoria Legault
Aide Trans Québec



Fady Dagher
Service de police de la Ville de Montréal



Nathalie Barette
Centre d'écoute Montérégie

Merci à ces collaborateurs dans la production d'entrevue réalisée dans le cadre de la Journée de l'écoute 2024 (disponible sur la page Facebook de l'association)



Catherine Boulos
Mouvement paix



Renée Ouimet
Mouvement Santé Mentale Québec



Sébastien Verret
Organisme Covid Longue Québec



Jacques Charland
Auteur et ex-directeur d'Écoute Entraide



Monique Boniewski
Association canadienne de la santé mentale filiale de Québec



Sandrine Vanhoutte
Directrice Centre d'écoute et prévention du suicide Drummondville

Impact des Médias sociaux : Facebook et le site lignedecoute.ca

Les statistiques Facebook pour l'année 2024-2025 révèlent un rayonnement significatif, avec plus de 411 600 vues de publications provenant de 210 000 comptes différents, ce qui démontre un intérêt soutenu malgré une légère baisse comparée à l'année précédente. Le taux d'interactions demeure encourageant, avec 1 900 commentaires ou réactions et 5 800 clics sur des liens. Ces chiffres ont aussi connu une baisse modérée, probablement attribuable à la diminution de la portée organique imposée par l'algorithme de Facebook et à une fréquence de publication variable. Le profil des abonnés met en évidence une prédominance féminine (84 %) âgée de 35 ans et plus, ce qui suggère un potentiel de croissance intéressant chez les 25-34 ans et les hommes, encore peu représentés (16 %). De plus, 30 % des interactions proviennent des grands centres urbains (Montréal et Québec), ouvrant la porte à un élargissement vers les régions plus petites. Le recours à des campagnes publicitaires payantes s'impose donc comme un levier stratégique pour élargir cette portée et contrer les limites de la diffusion organique.

Du côté du site lignedecoute.ca, la fréquentation annuelle s'établit à 21 806 visiteurs pour 2024-2025, marquant un léger recul par rapport à 2023-2024 (24 930 visiteurs), mais stable par rapport à 2022-2023. L'analyse de la provenance du trafic révèle que les visiteurs arrivent principalement par recherche organique, accès direct, ou via



des campagnes sociales payantes, soulignant à nouveau l'importance de l'investissement publicitaire pour soutenir la visibilité. À noter également que les liens provenant de courriels, de réseaux sociaux non payants et d'autres sites partenaires complètent les sources de trafic. La constance de ce trafic à travers les années, malgré des fluctuations mineures, témoigne d'un ancrage durable du site dans les habitudes de consultation du public cible. Pour amplifier cette tendance, une synergie accrue entre les contenus Facebook et le référencement du site pourrait favoriser un engagement transversal et enrichir l'expérience utilisateur.

Canal/ Intérieur	2024-2025
Facebook- Vues de publications	411 600
Facebook- Comptes touchés	210 000 comptes
Interactions Facebook (commentaires/ Réactions)	1 900
Clics sur le liens (Facebook)	5 800
Origine des interactions	84% femmes, 16% Hommes Majoritairement 35+ ans
Recours a publicité Facebook	À envisager
Visiteurs du site lignedecoute.ca	21806 --- 12% (vs 24930)
Sources de trafic du site	SEO Acces Direct, pub sociale
Stratégie recommandée	Coupler SEO + contenus sociaux

L'APPORT DES REGROUPEMENTS AFFILIÉS : CATALYSEURS DE NOTRE RAYONNEMENT

À l'Association des centres d'écoute du Québec, nous croyons fermement que l'écoute véritable se tisse aussi dans les liens que nous entretenons avec notre écosystème. C'est pourquoi les regroupements affiliés jouent un rôle fondamental dans notre développement et notre capacité d'action. Leur présence à nos côtés n'est pas seulement stratégique, elle est profondément signifiante.

Ces partenariats nous permettent de bâtir des ponts entre les savoirs, les pratiques et les ressources.

Grâce à ces alliances, notre action s'enracine davantage dans les réalités sociales actuelles, tout en s'ouvrant sur des horizons nouveaux. Elles nous permettent de rejoindre des communautés plus larges, de nourrir nos réflexions collectives et d'enrichir notre engagement au service de l'écoute bienveillante.

Nous tenons à remercier chaleureusement les regroupements qui marchent à nos côtés et contribuent avec cœur à notre mission commune :



NOTRE VISION STRATÉGIQUE 2025-2028

Notre vision stratégique 2025-2028 : une trajectoire concertée et ambitieuse

Au terme d'un exercice de réflexion mené au sein du conseil d'administration, nous sommes fiers de vous partager les résultats préliminaires du plan stratégique 2025-2028, articulé autour de quatre grands objectifs structurants. Ce travail, en cours de validation, reflète notre volonté commune de faire évoluer l'ACETDQ avec cohérence et impact. D'abord, nous souhaitons renforcer nos capacités organisationnelles, notamment en développant des outils internes, en élargissant l'équipe de coordination et en mettant en place des pratiques de gouvernance claires et partagées. Ainsi, quatre seront en développement :

1. Se doter de bonnes pratiques d'auto-régulation du C.A. et actualiser le guide de l'administrateur incluant une philosophie de gouvernance et un code d'éthique
2. S'assurer d'avoir des membres de C.A. motivés et engagés
3. Agrandir l'équipe et appuyer la direction
4. Produire un Guide de bonnes pratiques à l'intention des membres

Ensuite, nous ambitionnons de consolider notre communauté d'écoute, en créant des ponts durables entre les membres, en misant sur la reconnaissance et en favorisant des espaces d'échange et de co-apprentissage à travers tout le Québec.

1. Créer des occasions ponctuelles d'échanges et de partage
2. Favoriser le partage et faciliter l'accès aux collaborations ou projets conjoints avec les membres ;

Par ailleurs, notre troisième objectif stratégique vise à **rayonner davantage dans l'espace public**, en affirmant l'identité collective des centres d'écoute et en rendant visible l'importance de l'écoute dans les débats de société.

1. Sensibiliser le public, les parties prenantes et des professions ciblées aux impacts de l'écoute
2. Produire un plan de communication de l'ACETDQ (stratégie nationale)
3. Distinguer et définir plus précisément les catégories de parties prenantes : partenaires, collaborateurs, professions ou métiers cibles, etc.
4. Développer une stratégie de soutien au rayonnement des membres

Enfin, nous poursuivrons notre engagement à influencer les politiques publiques, en nous positionnant comme un acteur incontournable de la santé mentale communautaire et en participant activement à la transformation du système de soutien psychosocial :

1. Opérationnaliser les résultats de nos recherches actuelles
 2. Ajouter une ressource en recherche et partenariat
 3. Effectuer une revue de littérature, articles incontournables en écoute active
 4. Cartographier les acteurs de l'écoute (ÉCOSYSTÈME)
-

Ce plan d'action 2025-2028 sera notre boussole pour les années à venir : il s'appuie principalement sur les aspirations des membres et une vision renouvelée du rôle vital de l'écoute dans notre tissu social. Nous sommes heureux de vous partager dès maintenant le fruit de ces échanges stimulants.

REMERCIEMENTS

Nous souhaitons d'abord témoigner notre sincère reconnaissance au ministère de la Santé et des Services sociaux pour son appui constant, notamment par le biais du programme de soutien aux organismes communautaires. Cette contribution précieuse rend possible, en partie, la réalisation de notre mission et le maintien de nos actions au sein de l'Association.



L'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec joue un rôle actif dans le renforcement du tissu social, en s'inscrivant dans un vaste réseau d'organismes communautaires. Cette démarche n'aurait pu progresser sans la collaboration essentielle de partenaires engagés, qui nous accompagnent dans la mise en œuvre de changements porteurs pour la population québécoise.

(par ordre alphabétique)

Caroline Desmeules

Graphiste, Productions graphiques diverses

Claude Giroux

Conseiller marketing social,
Formation : marketing social pour les centres d'écoute

David Communication

Directeur, Aide et accompagnement professionnel en communication

Eric Lamirande et Josiane Picard

À la direction, Raise solution,
Accompagnement médias sociaux

Geneviève Bastien

Responsable du service d'écoute, Centre d'écoute et prévention du suicide Drummondville, Réalisation du canevas d'atelier de sensibilisation écoute active

Marie Hélène Racine

Rédactrice de plusieurs textes de référence en écoute active

Marie Julie Chaput

Économiste, accompagnante et facilitatrice en développement
Animation des entrevues lors de la Journée de l'écoute

Marlene Duchesne

Formatrice et responsable du service d'écoute
ACSM filiale de Québec
Réalisation du canevas d'atelier de sensibilisation écoute active

Pierre Luc Lafrance

Directeur, Lafrance communication
Accompagnement site web

Sylvain Camirand

Directeur de l'Association des soins personnels du Québec,
Assistance dans le développement d'atelier de sensibilisation pour professionnel des soins personnels

Véronique Beaulieu

Correctrice

Remerciements supplémentaires

Nous remercions également l'ensemble des salariés des 22 centres d'écoute, dont l'implication soutenue, la créativité et la résilience permettent d'assurer un service d'écoute toujours accessible, empreint de dignité et de compassion.

Nous souhaitons adresser notre plus profonde gratitude aux près de mille bénévoles écoutants et écoutantes qui, avec une générosité admirable, offrent leur temps, leur écoute et leur humanité, appel après appel, semaine après semaine. Leur engagement est le cœur battant de notre réseau.

Finalement, un merci tout particulier à chaque personne qui ose se confier, que ce soit à un proche ou par un appel à l'une de nos lignes. Ce geste d'ouverture est en soi un acte de courage et de soin de soi. Soyez assurées et assurés que les 22 centres membres de l'Association sont pleinement engagés à préserver la confidentialité, la qualité et l'humanité de l'écoute que vous méritez.





**Association des Centres d'Écoute
Téléphonique du Québec**