

## Communiqué de presse

### **Journée de l'écoute 2025 : Appeler une ligne d'écoute plutôt que CHATGPT – L'écoute, c'est humain!**

*Face à la popularité des robots conversationnels, les lignes d'écoute rappellent l'importance de l'écoute humaine pour les personnes en détresse ou qui vivent de la solitude avec une vidéo de sensibilisation*

**Québec, le 24 octobre 2025** – Se confier à CHATGPT comme confident comporte certains risques pour une personne fragile qui vit de la détresse psychologique et les robots conversationnels ne remplacent pas la qualité de l'écoute humaine. C'est le message lancé par l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ) dans le cadre de la Journée de l'écoute 2025 pour sensibiliser la population sur l'importance de l'écoute humaine. En appelant une ligne d'écoute, les personnes qui vivent des difficultés seront écoutées par un être humain avec une empathie, une empathie humaine et non artificielle.

#### **Journée de l'écoute 2025 : L'écoute... c'est humain!**

Plusieurs personnes en détresse se tournent vers les robots conversationnels pour être écouté, pour ventiler ou pour recevoir de l'aide. Dans certains cas, la personne déprimée peut vivre une perte de contact avec la réalité et même développer une relation malsaine avec l'IA générative avec laquelle elle interagit, sa capacité de jugement étant altérée. En conséquence, la personne en détresse ou qui vit de la solitude n'a pas l'écoute humaine dont elle a besoin ou ne reçoit pas l'aide psychologique avec les ressources qu'elle devrait recevoir.

La popularité des robots conversationnels est une opportunité de rappeler à la population l'importance de l'écoute humaine. Parce que l'écoute... c'est humain! Pour susciter la réflexion, une vidéo de sensibilisation est lancée pour mieux faire comprendre à la population, d'un côté, l'expérience d'un robot conversationnel, et de l'autre, les bienfaits de l'écoute humaine d'une ligne d'écoute.

Pour visionner la vidéo : <https://youtu.be/b6VxEf3fL5U>

#### **Les lignes d'écoute au Québec : des écoutants humains et indispensables**

Encore aujourd'hui, trop de personnes gardent pour elles leurs émotions au lieu d'en parler avec un proche, de demander de l'aide ou d'appeler une ligne d'écoute. Les lignes d'écoute téléphonique s'adressent à toute personne qui souhaite parler à un être humain et être écoutée avec empathie.

- L'an dernier, les lignes d'écoute ont répondu à près de 165 000 appels au Québec, une augmentation de près de 8% en un an seulement.

- Les personnes qui contactent les lignes d'écoute, peu importe leur âge, vivent principalement de la solitude, de l'isolement, de l'anxiété, de la dépression, de la détresse psychologique ou avec un problème de santé mentale.

**Citation :**

« La popularité des robots conversationnels soulève des questions qui doivent nous faire réfléchir collectivement. Malheureusement, des personnes en détresse se tournent vers l'IA générative comme confident pour de l'écoute et pour ventiler, plutôt que de le faire avec un être humain dans son entourage ou en appelant une ligne d'écoute. Nous voulons rappeler l'importance de l'écoute humaine. L'écoute humaine entraîne un échange *vrai*. La personne qui écoute l'autre fait preuve d'empathie. Une empathie *vraie* et *sincère*. La connexion humaine est importante et indispensable. Comme humain, on a besoin d'un espace réel pour vivre nos émotions, pour s'exprimer et pour être compris, peu importe les difficultés que l'on traverse. Et c'est ce que permettent les lignes d'écoute au Québec », a déclaré monsieur Pierre Plourde, coordonnateur de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec.

Pour contacter la ligne d'écoute dans votre région :

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

**À propos de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)**

Fondée il y a 25 ans, l'ACETDQ regroupe et soutient les centres d'écoute téléphonique de partout au Québec. Chaque année, les 23 lignes d'écoute de l'Association reçoivent environ 165 000 appels nécessitant une écoute empathique grâce au travail et à l'implication de leurs 920 bénévoles. Les lignes d'écoutes sont gratuites pour la population et disponibles dans toutes les régions du Québec, pour toute personne qui souhaite parler de façon anonyme et en toute confidentialité.

-30-

Information:

Pierre Plourde

Coordonnateur

Association des centres d'écoute téléphonique du Québec

418 928-9004