

# RAPPORT DE SONDAGE



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

**COLLECTE EFFECTUÉE  
DU 27 AOÛT AU 26  
NOVEMBRE 2025**

**PIERRE PLOURDE  
ET FRANÇOIS  
PROVOST**

**LA PERCEPTION DES CENTRES D'ÉCOUTE  
PAR LE MILIEU COMMUNAUTAIRE EN  
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX**

# TABLE DES MATIÈRES

## 1-2. FAITS SAILLANTS

---

## 3. MÉTHODOLOGIE

---

## 4. DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON

---

## 5 À 8. RÉSULTATS

---

## 9. RECOMMANDATIONS

---

## 10. CONCLUSION

### Sondage sur votre perception des centres d'écoute téléphonique

**B** *I* U ↻ ✕

Nous vous remercions de votre intérêt à participer à notre sondage qui a pour objectif d'améliorer les services des centres d'écoute au Québec.

Votre participation est **anonyme**.

Ce sondage concerne principalement les travailleurs ou les bénévoles qui œuvrent dans les organismes et les regroupements d'organismes du secteur des services de **santé et de services sociaux** auprès d'une population **adulte**.

Le temps pour répondre à ce sondage est de **5 à 10 minutes**.

En cas de problème technique, merci de nous aviser via l'adresse courriel suivant: [adjadm@lignedecoute.ca](mailto:adjadm@lignedecoute.ca)

## FAITS SAILLANTS

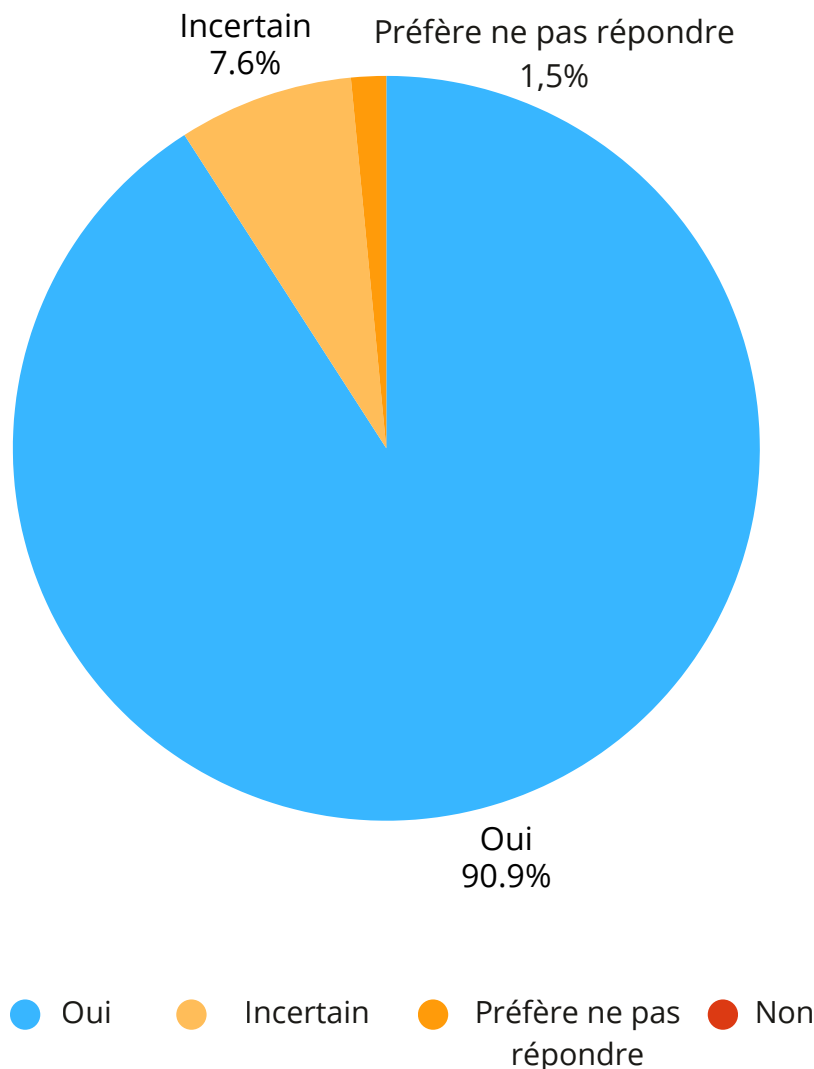
- Un total de 66 personnes ont répondu au sondage, dont 44 représentants d'organismes communautaires en santé et services sociaux ainsi que 22 représentants de regroupements d'organismes.
- La quasi-totalité des répondants travaillaient auprès de populations susceptibles d'être confrontées à des enjeux auxquels les centres d'écoute cherchent à répondre, notamment la détresse psychologique, l'isolement social et la solitude.
- Plus des trois quart des répondants connaissaient déjà les centres d'écoute avant le sondage.
- Une grande partie des participants au sondage a une compréhension moyenne ou plutôt bonne des services d'écoute téléphonique.
- Une majorité des participants mentionne que les centres d'écoute auraient intérêt à diversifier leurs moyens pour offrir leur écoute.
- La plupart des répondants sont à l'aise avec le fait que les services d'écoute soient offerts principalement par des bénévoles.
- Une grande partie des répondants croit que l'écoute est un bon moyen pour prévenir la solitude, l'isolement social et la détresse psychologique en société.
- La majorité des répondants ne connaissait pas l'offre de formations en écoute active des centres d'écoute.
- Des participants au sondage croient que les centres d'écoute devraient améliorer leur notoriété, réaliser des partenariats et diversifier leur offre de services.

## FAITS SAILLANTS

**Les acteurs communautaires en santé et services sociaux sondés considèrent que l'écoute offerte par les centres d'écoute est un bon moyen pour prévenir la solitude, l'isolement social et la détresse psychologique et seraient prêts à les référer.**

Seriez-vous prêt(e) à référer une personne à un centre d'écoute?

66 réponses



# MÉTHODOLOGIE

---

Ce sondage avait trois objectifs: 1) connaître le point de vue de l'écosystème communautaire en santé et service sociaux par rapport aux centres d'écoute 2) augmenter la connaissance de ces derniers envers les centres d'écoute 3) faire connaître les centres d'écoute auprès d'acteurs concernés par leur mission.

Le sondage a été conçu par Pierre Plourde et François Provost. Il a été testé et révisé par les membres du conseil de l'administration de l'ACETDQ et par les membres de l'équipe de l'ACETDQ en poste à l'été 2025.

Le sondage a été réalisé avec Google Form et a été administré entre le 27 août 2025 et le 26 novembre 2025. Les participants étaient volontaires.

Le sondage a été diffusé via des regroupements partenaires de l'ACETDQ, dont certains ont acheminé le sondage à leurs membres par courriel et par leur infolettre. Des courriels personnalisés ont également été envoyés aux membres de la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles (TRPOCB) pour stimuler la diffusion et la participation. Des relances téléphoniques ont également été faites auprès de certains acteurs.

Une partie du questionnaire portait sur le profil du participant et de son organisation et l'autre partie portait sur des thèmes relatifs à leur perception des centres d'écoute. Les questions pour connaître les répondants et les groupes de la population qu'ils desservent étaient différentes en fonction de leur appartenance à un organisme ou à un regroupement d'organismes. Les questions sur la perception des centres d'écoute étaient les mêmes pour tous les participants (sauf une question supplémentaire pour les regroupements).

Des possibilités d'appels téléphoniques ou de rencontres en visioconférence étaient offertes aux répondant(e)s s'ils voulaient en savoir plus sur les centres d'écoute ou s'ils désiraient développer leur point de vue dans le cadre d'une courte entrevue.

L'analyse des résultats a été faite par Google Form et Google Sheets.

## PORTRAIT DE L'ÉCHANTILLON

**Un total de 66 personnes ont répondu au sondage. Les deux tiers des répondants (44) étaient des personnes qui travaillent ou qui sont bénévoles dans des organismes offrant directement des services à la population. L'autre tiers (22) était composé de personnes œuvrant dans des regroupements d'organismes.**

### *Organismes*

Les répondants provenant d'organismes ont indiqué travailler principalement auprès des personnes âgées (75%), des adultes (61%) et ensuite des jeunes (18%). La quasi-totalité des répondants offrent leurs services autant aux hommes (89%) qu'aux femmes (90%) alors que 71% des organismes œuvrent auprès de la diversité sexuelle ou de genre. Les principaux enjeux vécus par la clientèle de ces organismes sont: la pauvreté et l'exclusion sociale (71%), les troubles de santé mentale (68%), un problème de santé physique ou une maladie (64%), la détresse psychologique et le risque suicidaire (50%) et les handicaps physiques ou intellectuels (46%). La quasi-totalité des répondants ont mentionné que leur clientèle était susceptible de vivre de la solitude (93%), de l'isolement social (93%) ou de la détresse psychologique (86%).

### *Regroupements*

La plupart des répondants provenant d'un regroupement d'organismes ont indiqué travailler auprès des adultes (64%), des personnes âgées (59%), et ensuite des jeunes (36%). Ces regroupements ont des missions qui touchent les hommes (77%), les femmes (77%) et la diversité de sexe ou de genre (77%). Les enjeux vécus par la clientèle des organismes représentés par ces regroupements sont surtout: la pauvreté et l'exclusion sociale (50%), la détresse psychologique et le risque suicidaire (46%), les troubles de santé mentale (41%), un problème de santé physique ou une maladie (36%) et les handicaps physiques ou intellectuels (32%) et la violence conjugale (32%). La quasi-totalité des répondants ont mentionné que leur clientèle était susceptible de vivre de la solitude (86%), de l'isolement social (86%) ou de la détresse psychologique (86%).

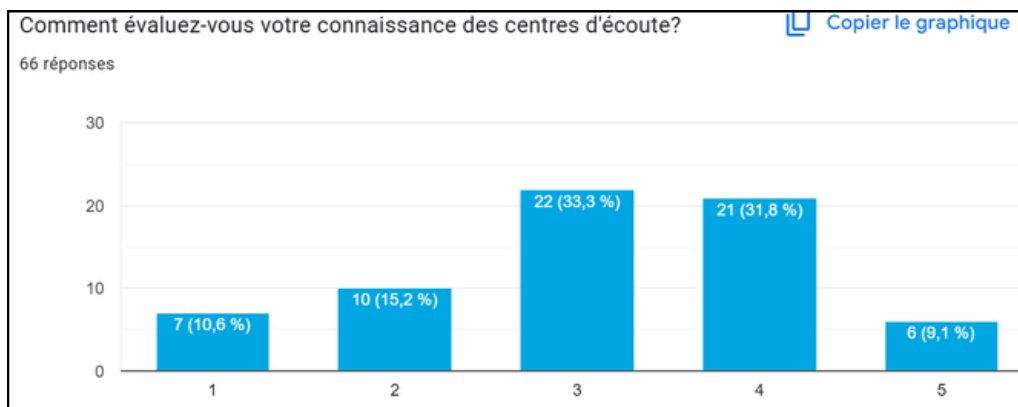
Une analyse comparative a été effectuée via l'intelligence artificielle *Claude* afin de voir si le fait de travailler auprès d'un organisme ou d'un regroupement avait une influence sur la perception des centres d'écoute. En somme, aucune différence n'est statistiquement significative, mais certaines tendances sont présentes et mentionnées lorsque présentes dans ce rapport.

## RÉSULTATS

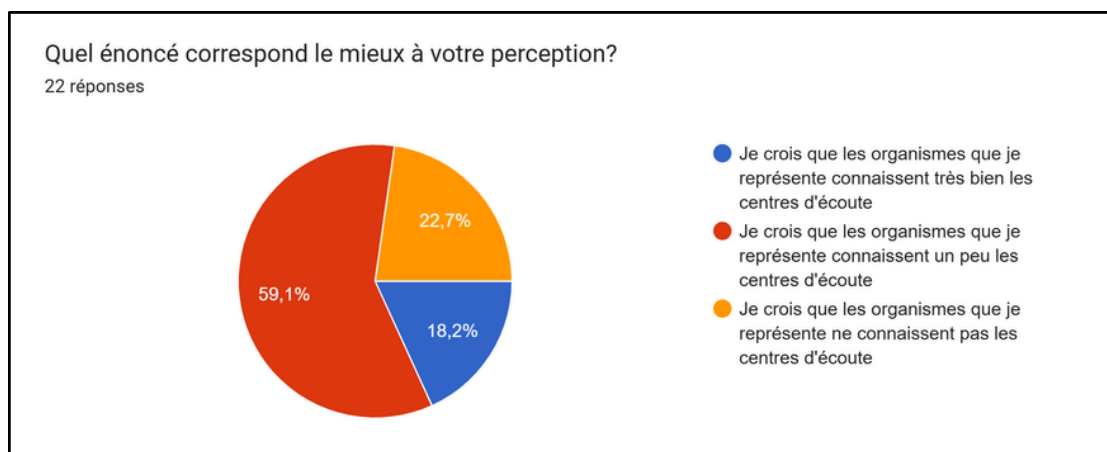
### CONNAISSANCES ET COMPRÉHENSION DES CENTRES D'ÉCOUTE

Une majorité des répondants (80%) connaissaient déjà les centres d'écoute avant le sondage. Un total de 67% des répondants connaissaient même quelqu'un ayant déjà utilisé les services d'écoute.

Une grande partie des participants au sondage estime avoir une connaissance moyenne ou plutôt bonne des services d'écoute téléphonique. Sur une échelle de 1 (Aucune connaissance) à 5 (Beaucoup de connaissances), près du deux tiers des participants estiment avoir une connaissance de niveau 3 ou 4. Seulement 9 % considèrent avoir beaucoup de connaissance des centres d'écoute.



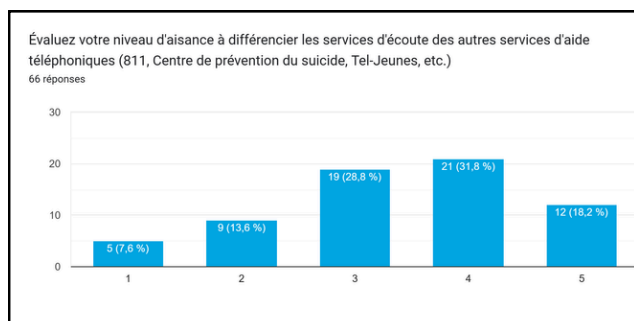
Du côté des regroupements, la plupart estiment que les organismes qu'ils desservent connaissent un peu les centres d'écoute (59 %). Plus d'un représentant de regroupement sur cinq (23 %) pense que ses membres ne connaissent pas les centres d'écoute. Un total de 18 % des personnes issues des regroupements pensent que les organismes qu'ils représentent connaissent très bien les centres d'écoute.



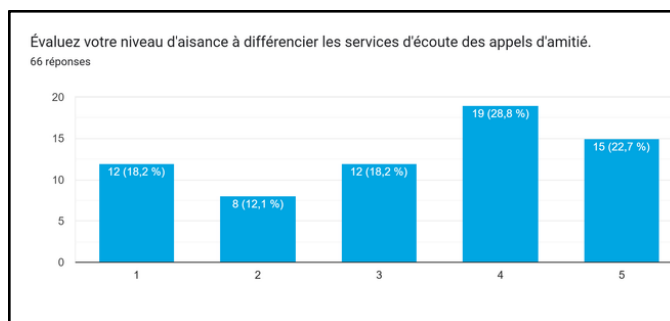
# RÉSULTATS

Les répondants du sondage étaient invités à évaluer leur niveau d'aisance à différencier les services d'écoute des autres services téléphoniques, notamment les services d'intervention et les appels d'amitié.

## Lignes d'intervention



## Appels d'amitié

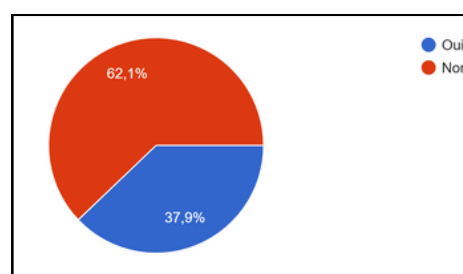


Tout comme l'évaluation des connaissances, la capacité à différencier les services d'écoute d'autres services d'aide téléphonique est plutôt bonne. Sur une échelle de 0 (Aucune connaissance) à 5 (Beaucoup de connaissances), 79% des répondants évaluent entre 3 et 5 leur capacité à différencier les services d'écoute des services d'intervention téléphonique comme le 811, les Centre de prévention du suicide ou Tel-Jeunes. Pour le niveau d'aisance à différencier les services d'écoute des appels d'amitié les scores de 4 et 5 représentent plus de la moitié des réponses (52%), mais près d'une personne sur cinq (18%) indique avoir très peu d'aisance (=1).

Une brève analyse des réponses à la question ouverte : « Êtes-vous en mesure, en quelques mots, de décrire le service d'écoute offert par les centres d'écoute ? » démontre que la plupart des répondants (n=58) sont en mesure de donner une réponse suffisante, bien que certaines personnes (n=3) aient indiqué en être incapable, certaines n'aient pas répondu (n=2) et que certaines personnes ont plutôt décrit des services d'intervention (n=3).

La majorité des répondants ne connaissaient pas l'offre de formations des centres d'écoute. Ainsi, 62% des répondants ont sélectionné « Non » à la question « Saviez-vous que la plupart des centres d'écoute au Québec offrent également des formations en écoute active destinées au grand public et aux organisations? ».

Saviez-vous que la plupart des centres d'écoute au Québec offrent également des formations en écoute active destinées au grand public et aux organisations?



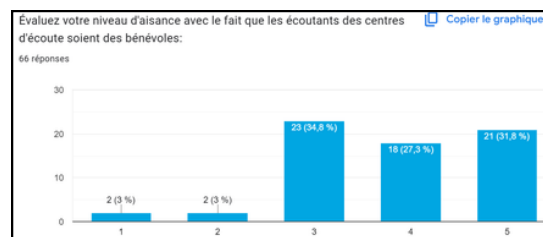
# RÉSULTATS

## ATTITUDE ENVERS LES SERVICES D'ÉCOUTE

**Les acteurs communautaires en santé et services sociaux sondés ont une perception généralement favorable des services d'écoute téléphonique au Québec.**

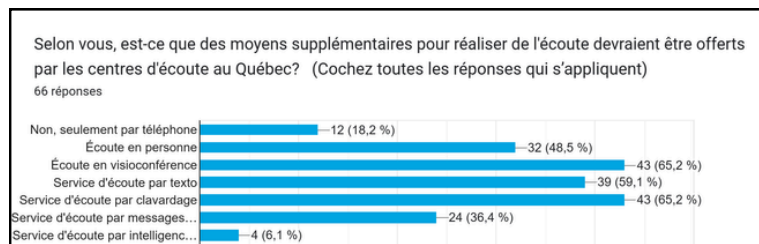
Une grande majorité des répondants (91 %) seraient prêts à référer quelqu'un à un centre d'écoute et pensent que ces derniers aident à réduire la solitude (79 %), l'isolement social (69 %) et la détresse psychologique (82 %). Les regroupements étaient moins enclin que les organismes à croire que l'écoute était un bon moyen pour prévenir l'isolement social (55 vs 77%). Aussi, le trois quart des répondants (76 %) ont répondu « Oui » à la question : « En général, considérez-vous que l'écoute est un bon moyen pour prévenir la solitude, l'isolement social et la détresse psychologique en société ? ». Une personne sur cinq est incertaine à cet égard.

La plupart des répondants sont à l'aise avec le fait que les services d'écoute soient offerts principalement par des bénévoles. Notons toutefois qu'un tiers des participants (34%) ont un niveau d'aisance moyen (score de 3 sur une échelle de 5) et que de l'information sur la formation et la supervision des bénévoles était fournie pour mettre en contexte la question.



Une majorité des participants mentionne que les centres d'écoute auraient intérêt à diversifier leurs moyens pour offrir leur écoute. À une question abordant l'utilisation du téléphone par les centres d'écoute, 71% des répondants ont sélectionné la réponse: « Il s'agit d'un moyen toujours actuel, mais qui devrait être combiné avec d'autres options ». Un total 29% croit qu'il s'agit d'un moyen toujours actuel et pertinent. Les répondants issus des regroupements étaient plus nombreux (86% vs 64%) à croire que le téléphone devrait être combiné à d'autres options.

Les options les plus populaires de moyens alternatifs sont: 1) le clavardage et 2) la visioconférence (en égalité à 65%), le texto (59%), l'écoute en personne (49%) et l'écoute par messages vocaux (36%).



Douze personnes (18%) pense que l'écoute devrait restée seulement par téléphone et quatre personnes (6%) pensent que l'écoute par intelligence artificielle devrait être offerte.

# RÉSULTATS

## QUESTIONS OUVERTES FACULTATIVES

Les répondants avaient le choix de répondre à deux questions facultatives: « Selon vous, en quoi les centres d'écoute peuvent être des acteurs de transformation sociale? » (n=27) et « Avez-vous des suggestions d'améliorations possibles pour l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec et/ou ses membres? » (n=24).

Une analyse exploratoire des réponses suggère que plusieurs répondants reconnaissent bel et bien les centres d'écoute comme des acteurs de transformation sociale en réalisant leur mission d'écoute, par l'amélioration du bien-être, le renforcement des liens entre les individus, le référencement vers d'autres ressources et les changements de mentalité vis-à-vis la santé mentale. Certains répondants mentionnaient que les services d'écoute sont plutôt de l'ordre du soutien social que de la transformation sociale.

Les idées d'amélioration des services données par les participants sont surtout au niveau du renforcement de la notoriété des centres d'écoute - c'est-à-dire d'être plus connus et reconnus -, de la réalisation de plus de partenariats avec le milieu, du développement des moyens pour offrir de l'écoute et du développement des formations.

À noter qu'une seule entrevue a été conduite à la suite du sondage alors que plusieurs échanges ont été réalisés avec des répondants qui désiraient en savoir plus sur les services d'écoute.

## LIMITES DU SONDRAGE

### Possible biais favorables des participants

Les répondants peuvent avoir répondu parce qu'ils connaissaient déjà les centres d'écoute ou étaient déjà solidaires avec leur mission. Le sondage étant réalisé par l'Association elle-même, des répondants se sont peut-être censurés par rapport à leur opinion réelle.

### Petit échantillon

Notre petit échantillon ne nous permet pas de prétendre à une représentativité de la perception de tout le milieu communautaire en santé et services sociaux.

### Contamination des questions

Des questions ouvertes ont pu être influencées par des questions précédentes (par exemple, la question sur les moyens pour offrir l'écoute a pu alimenter les idées d'amélioration).

### Anonymat des répondants

L'anonymat des répondants ne nous permet pas d'être certain que les répondants correspondent parfaitement à notre population. Plusieurs répondants pourraient aussi provenir d'une même organisation, ou même d'un centre d'écoute.

# RECOMMANDATIONS

---

## **1 Mettre des efforts de visibilité au-delà du monde communautaire en santé et services sociaux**

Bien que le lien de confiance entre les lignes d'écoute et les autres acteurs du monde communautaire en santé et services sociaux doive être maintenu, la plupart de ces derniers connaissent les centres d'écoute, sont sympathiques à leur cause et sont prêts à les référer. Ils évoquent d'eux-mêmes la nécessité pour les centres d'écoute de se faire connaître davantage par le grand public, par exemple par des campagnes publicitaires d'envergure.

## **2 Améliorer la compréhension des services d'écoute auprès des acteurs en santé et services sociaux**

Bien que la majorité des répondants connaissent les services d'écoute, les questions d'auto-évaluation des connaissances des services, la capacité à expliquer un service d'écoute en quelques mots ou à différencier les services d'écoute des autres services téléphoniques dévoilent des lacunes de compréhension. Il serait judicieux d'accentuer les démarches de compréhension des services d'écoute et de développer des outils pédagogiques à cette fin.

## **3 Mettre de l'avant l'offre de formations des centres d'écoute**

Un nombre important de répondants n'avait pas connaissance de l'offre de formations en écoute active offerte par la plupart des centres d'écoute. En plus de faire découvrir ce service pour en favoriser l'usage, les formations peuvent également contribuer à la crédibilité perçue des centres d'écoute auprès des acteurs en santé et services sociaux.

## **4 Faire l'analyse de besoins en matières de diversification des moyens pour offrir l'écoute.**

Considérant qu'un nombre important de répondants mentionnent que les services d'écoute auraient avantage à diversifier les manières d'offrir de l'écoute, il serait pertinent que les centres d'écoute effectuent une analyse de pertinence et de faisabilité à cet égard, notamment sur les moyens populaires comme le clavardage et la visioconférence.

## **5 Développer des partenariats avec d'autres services ou d'autres organismes.**

Le développement de partenariats avec d'autres services ou organismes pourrait permettre d'améliorer la notoriété, la crédibilité et la compréhension des services d'écoute tout en générant de nouvelles opportunités.

## CONCLUSION

Ce rapport de sondage est un point de départ dans la connaissance de la perception envers les services d'écoute. Ce sondage visait d'abord des groupes particulièrement impliqués dans la mission des centres d'écoute. Il serait pertinent de refaire l'exercice avec des acteurs en santé et services sociaux en dehors du milieu communautaire tels que le réseau public, les ordres professionnels et les prestataires de soins du secteur privé. Une forme adaptée de ce sondage pourrait également être destinée au grand public.

## REMERCIEMENTS

*L'Association des centres d'écoute téléphoniques du Québec tient à remercier l'ensemble des acteurs communautaires ayant pris le temps de répondre à ce sondage. L'ACETDQ souhaite offrir un remerciement particulier aux regroupements ayant participé à la diffusion du sondage: la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles (TRPOCB), le Réseau action bénévole Québec (RABQ), le Réseau alternatif et communautaires des organismes en santé mentale (RACOR), le Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ), le Mouvement santé mentale Québec (MSMQ), ainsi que plusieurs autres regroupements ayant non seulement répondu au sondage, mais l'ayant également acheminé à leurs membres sur une base volontaire.*



***Pour toute question au sujet de ce sondage ou pour obtenir de l'information complémentaire, vous êtes invité à communiquer à l'adresse courriel [adjadm@lignedecoute.ca](mailto:adjadm@lignedecoute.ca).***