



COMMUNIQUÉ

- Considérant que les centres d'écoute répondent à près de **170 000 appels par année** et qu'ils ne peuvent malheureusement pas répondre à l'ensemble des demandes,
- Considérant **l'augmentation marquée du sentiment de solitude et d'isolement** au sein de la population,
- Considérant que **le sous-financement chronique** des centres d'écoute fragilise leur capacité d'agir et de répondre adéquatement aux besoins croissants,
- Considérant que les équipes salariées, appuyées principalement par des **écoutantes et écoutants bénévoles**, continuent d'offrir une présence humaine essentielle — souvent **24 heures sur 24, 7 jours sur 7** — à des personnes qui n'ont parfois **nulle part ailleurs vers qui se tourner**, et qui ont peine à croire aux services prétendus par le réseau public,
- Considérant que ces centres d'écoute **manquent de ressources pour recruter, former, soutenir et retenir** tant le personnel que les bénévoles,
- Considérant que **les modalités d'ententes financières annuelles demeurent précaires et insuffisantes**, et que la philanthropie ne peut compenser un financement public inadéquat pour un service aussi fondamental,
- Considérant qu'**un financement adéquat et durable des centres d'écoute contribue à prévenir l'aggravation de situations de détresse, à réduire la pression sur le réseau public et à garantir un accès gratuit, confidentiel et humain aux personnes vulnérables**,

L'**Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)** considère que les centres d'écoute tiennent toujours **par la force de leur engagement et de leur solidarité**. Toutefois, pour continuer à écouter, soutenir et prévenir le pire, ils ont besoin d'un **financement à la mission rehaussé, récurrent et reconnu à la hauteur de leur rôle essentiel dans la société québécoise**.

L'ACETDQ se positionne donc **en faveur des revendications du mouvement communautaire À boutte**.

Quelques témoignages des directions...

Centre d'écoute anonymisé

Dans notre centre d'écoute, la mobilisation de la communauté et des partenaires privés a permis, au cours de la dernière année, de soutenir et de renforcer certaines de nos activités. Toutefois, malgré ces efforts importants, le financement gouvernemental demeure insuffisant pour répondre à l'augmentation et à la complexification des besoins observés sur le terrain. Maintenir un service d'écoute accessible,

continue et de qualité repose sur des ressources humaines et organisationnelles qui ne peuvent être soutenues durablement par la philanthropie seule. Cette réalité met en lumière la nécessité d'un financement public mieux adapté à la mission essentielle des centres d'écoute, afin d'assurer leur stabilité à long terme.

Écoute Entraide :

Le sous-financement de l'organisme Écoute Entraide met une pression réelle sur la qualité de notre service d'écoute. Concrètement, on n'a pas assez d'employé·e·s pour soutenir nos bénévoles comme on le devrait. Pas assez de temps pour permettre aux bénévoles de s'exprimer après un appel difficile. Pas assez de suivis pour prévenir l'épuisement. Pas assez d'espace pour faire grandir leurs compétences et assurer une qualité d'écoute constante. Résultat : ça épuise celles et ceux qui tiennent la ligne et fragilise un service essentiel pour des personnes déjà en grande vulnérabilité. Financer Écoute Entraide, c'est assurer une écoute stable, humaine et sécurisante pour des gens qui, souvent, n'ont nulle part ailleurs où aller.

Centre d'écoute anonymisé

Dans notre centre d'écoute, au cours des dernières années et notamment à la suite de la pandémie de la COVID 19, combinées aux pressions économiques et sociales ainsi qu'aux incertitudes croissantes du contexte mondial, nous avons observé une augmentation significative tant du volume des appels que de la complexité des situations abordées. Les réalités psychosociales vécues par les personnes appelantes se sont alourdies, ce qui nécessite davantage de temps, un soutien continu et un renforcement de la capacité opérationnelle des équipes. Toutefois, les limites des ressources humaines et financières exercent une pression constante sur le personnel et les bénévoles, fragilisant la capacité du centre à maintenir la qualité et l'accessibilité des services. Dans ce contexte, un financement mieux adapté aux réalités du terrain, reposant sur des ententes plus stables et prévisibles, et non uniquement sur des renouvellements annuels, apparaît essentiel afin d'assurer la continuité des services et de permettre une planification à plus long terme, notamment dans des cadres comme le PSOC, dont la nature annuelle engendre une insécurité structurelle. Une telle approche permettrait aux centres d'écoute de poursuivre pleinement leur mission de soutien durable auprès des populations vulnérables.

Tel-Aide Québec

Certains besoins structurels demeurent bien présents. La capacité de l'organisation à assurer pleinement son rayonnement auprès des personnes susceptibles de recourir à notre service d'écoute téléphonique est limitée par les ressources disponibles. Par ailleurs, notre service repose sur l'engagement de 75 bénévoles, sans qu'une ressource dédiée n'ait pour mandat principal la planification, le recrutement, la formation, l'évaluation et l'encadrement de ces bénévoles. Ces responsabilités sont actuellement partagées entre la direction, l'adjointe administrative et des bénévoles impliqués dans la vie associative, ce qui exerce une pression constante sur les ressources en place.

Centre d'écoute anonymisé

Nouvellement arrivée à la direction en mai 2025, j'ai pu en 7 mois faire un bilan diagnostique honnête de l'état de situation de l'organisme. Ici, il y a eu beaucoup de turbulences lors des dernières années directement liées au manque de financement à la mission. Ce manque oblige à maintenir des conditions de travail avec des effectifs sous-payés et avec une trop grande charge de travail. Cette situation à amener un épuisement au sein de l'équipe et à créer une rotation au poste de direction créant un recul important, à différents niveaux minimisant le fonctionnement optimal de l'organisation.



*Tout va bien...
Les lignes
débordent !!!*



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