

Rapport annuel

2025-2026



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





Table des matières

Mot de la présidente.....	02
Mot du directeur.....	03
Équipe de l'ACETDQ.....	04
Conseil d'administration.....	05
Mission, vision et valeurs.....	06
Liste des membres au 1er avril.....	07
Portrait et réalité des membres.....	08 à 12
Résultats collectifs des centre d'écoute membres au Québec	
Réalisations 2025-2026.....	13
Rencontres des membres	
Rencontres de formations	
Communauté de pratiques	
Visibilité de l'écoute au Québec.....	17
Journée de l'écoute	
Représentations	
Présences numériques	
Implications associatives.....	20-21
Vision stratégique 2025-2028.....	22
Remerciements.....	23-24

Mot de la présidente

Quel beau rapport annuel !

Ce rapport présente de manière claire, concise et épurée l'ensemble du travail accompli par l'Association des centres d'écoute du Québec. Je vous invite à en prendre connaissance avec attention. Vous y découvrirez les réalisations de l'organisation, notamment l'embauche d'une ressource qui nous a permis de mieux déployer notre mission, ainsi qu'un sondage mené auprès de nos partenaires sur leur perception des lignes d'écoute. Il témoigne également de nos activités récurrentes de concertation entre les membres, de formation, de représentation et de rayonnement, sans oublier notre Journée de l'écoute 2025, tenue sous le thème « L'écoute, c'est humain ».



À la lecture de ce rapport, vous constaterez que l'Association des centres d'écoute du Québec répond à des besoins bien réels, tant pour ses membres que pour la collectivité, en faisant la promotion de l'écoute active partout au Québec.

Je terminerai ce mot en rappelant qu'un regroupement ne peut exister que grâce à des membres qui adhèrent à sa mission. Je tiens donc à remercier chaleureusement toutes celles qui composent notre regroupement pour leur participation et leur engagement envers notre mission commune : l'écoute active. J'aimerais aussi souligner le travail remarquable de la permanence et du conseil d'administration tout au long de l'année 2025-2026.

Monique Boniewski

Mot du directeur

L'année 2025-2026 pourrait bien marquer un tournant dans nos moyens d'action et dans les perspectives de développement associatif. Nous pouvons envisager avec optimisme la consolidation d'un nouveau poste à la permanence, ce qui permettrait un rehaussement significatif des services aux membres, notamment en matière de communication et de développement.

Je tiens d'ailleurs à saluer l'arrivée de François Provost, dont l'expérience contribuera assurément à renforcer le soutien offert à nos membres ainsi qu'à accroître la visibilité de l'écoute au Québec.

Par ailleurs, cette année nous a permis de prendre les devants grâce à deux initiatives structurantes.

D'abord, nous avons amorcé une démarche de consultation et d'analyse sur les effets de l'intelligence artificielle (IA) dans le domaine de l'écoute. Les outils conversationnels basés sur l'IA présentent un potentiel réel pour les personnes vivant de la solitude, mais soulèvent également des enjeux importants. Pour nos centres, ces réflexions sont essentielles : elles nous invitent à mieux définir la place de l'écoute humaine dans un contexte où les technologies évoluent rapidement et où les algorithmes prennent une espace croissante.

Ensuite, nous avons accordé une attention particulière au développement d'un projet d'exposition itinérante sur la connexion humaine par l'écoute, dont le lancement est envisagé à partir de 2027. Ce projet mobilise déjà plusieurs de nos membres, qui pourront accueillir l'exposition dans leur région. Il permet à la fois de faire connaître les services et d'offrir au public une expérience immersive favorisant la prise de conscience des compétences liées à l'écoute, tout en valorisant l'importance d'être entendu. Actuellement en phase active de financement, ce projet ouvre la porte à des collaborations prometteuses avec différents partenaires.

Enfin, il importe de souligner l'engagement remarquable de nos membres. Leur participation aux rencontres en présence ou virtuelles, aux formations, aux activités de codéveloppement ainsi qu'au comité sur l'intelligence artificielle témoigne d'un dynamisme et d'une volonté collective de rendre les services d'écoute toujours plus accessibles et profondément humains.

Je vous invite à prendre connaissance des résultats détaillés présentés dans ce rapport annuel.



Pierre Plourde, Directeur général

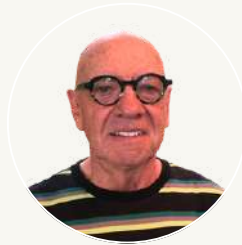
L'équipe de l'ACETDQ

Conseil d'administration



**MONIQUE
BONIEWSKI**

Présidente,
Directrice de
l'ACSM Québec



**CHARLES-HENRI
PARENT**

Vice-président
Citoyen
engagé/cofondateur



**NATHALIE
BARETTE**

Trésorière,
Directrice du Centre
d'écoute Montérégie



**VALÉRIE
GAGNON**

Secrétaire
Directrice de Tel-écoute
Convergence



**ALEXANDRE
DESCOTEAUX**

Administrateur
Citoyen engagé



**MARIE-PIER
ABBOT**

Administratrice
Directrice des
services cliniques
du CEPS 02

Salariés



**PIERRE
PLOURDE**

Directeur
général



**FRANÇOIS
PROVOST**

Adjoint de
direction

Conseil d'administration

2025-2026

Pour l'année 2025-2026, nous avons la chance d'accueillir de nouveaux membres au sein de notre conseil d'administration, venant enrichir un groupe déjà composé de personnes profondément engagées et généreuses de leur présence. C'est un privilège de pouvoir compter sur des professionnel·le·s compétent·e·s, mais surtout sur des êtres humains d'une grande qualité d'écoute et de cœur.

Nous souhaitons exprimer notre sincère reconnaissance envers l'ensemble de nos administrateurs et administratrices bénévoles. Leur engagement envers notre mission ne se mesure pas seulement en temps donné, mais en attention réelle, en sens du collectif et en volonté de faire une différence concrète.

Par leur implication, leur regard et leur sensibilité, ils et elles contribuent à faire vivre notre organisation avec justesse et humanité. Leur présence nourrit notre capacité à évoluer, à nous renouveler et à continuer d'avoir un impact significatif dans la communauté.

À chacune et chacun, merci.

Entre le 1er avril 2025 et le 31 mars 2026, le conseil d'administration a tenu six rencontres formelles. Ces rencontres ont permis de bien suivre l'évolution du plan d'action 2025-2028 en portant attention aux composantes budgétaires et aux tendances actuelles soutenant la permanence.



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.

VALEURS



Au 31 mars 2026, 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 majorité de nos centres propose une écoute généraliste, ouverte à toutes les problématiques humaines, tandis que quelques autres 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, aux réalités sur le terrain et à la complexité des souffrances humaines.

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.

Liste des membres de l'association

Capitale Nationale

Association canadienne pour la santé mentale filiale de Québec
Fondation québécoise du cancer
Tel-Aide Québec



Centre du Québec

Centre d'Écoute et de Prévention Suicide Drummond



Chaudières-Appalaches

Expression Écoute Active
Centre d'écoute et de prévention du suicide Beauce-Étchemins
Tel-écoute Convergence



Estrie

Écoute Estrie



Ligne d'écoute téléphonique et formations en écoute active



Montérégie

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



Laval

Centre d'écoute de Laval



Mauricie

Tel-Écoute Mauricie



Montréal

Interligne
Centre d'écoute Le Havre
Multi-Écoute
Tel-Aide Montréal
Écoute entraide
Tel-Écoute
Aide aux trans du Québec



Outaouais

Tel-Aide Outaouais



Saguenay-Lac Saint-Jean-Côte Nord

Centre d'écoute et de prévention du suicide 02



Centre d'écoute et de prévention du suicide 02
Saguenay-Lac Saint-Jean
Chibougamau-Chapais-Côte-Nord



Portrait et réalité des membres 2025-2026

Tirés du sondage annuel 2026, les résultats de l'année mettent en lumière que les centres d'écoute vivent une pression relativement importante pour bien réaliser leur pleine mission. Le manque de ressources humaines et la difficulté à assurer une couverture entière des services constituent des enjeux centraux, étroitement liés à une fragilité financière récurrente. La convergence des préoccupations révèle enfin un ensemble de centres d'écoute alignés ce qui ouvre la voie à des démarches et à une plus grande concertation pour atténuer ces enjeux :

1. Manque de ressources humaines (personnel et bénévoles)
2. Fragilité financière
3. Mobilisation et visibilité

Malgré cela, il se dégage une réalité plus nuancée et porteuse : les organisations démontrent une grande lucidité face à leurs défis, maintiennent leurs services malgré les contraintes et déploient déjà des efforts concrets en recrutement, rétention et visibilité.

Les plus grandes fiertés des centres d'écoute

En complément, plusieurs éléments se dégagent du bilan de l'année. D'abord, un sentiment partagé d'avoir tenu le coup malgré les défis, signe d'une grande capacité organisationnelle de plusieurs centres d'écoute. Les centres expriment aussi une fierté liée à leur impact concret, tant auprès des appelants que des écoutants, qui retirent eux-mêmes des bénéfices de leur engagement.

Par ailleurs, certains soulignent une reconnaissance accrue et une meilleure visibilité publique, que ce soit par l'obtention de prix, leur présence dans le milieu communautaire ou la réalisation de campagnes.

Enfin, fait marquant des dernières années, un nombre croissant de centres déploie des stratégies de visibilité et de sensibilisation, notamment par l'offre d'ateliers et de formations en écoute active destinés à la population en général ainsi qu'à des groupes ciblés.

Résultats collectifs des centres d'écoute membres au Québec

Évolution des écoutants bénévoles actifs au Québec

Le nombre de bénévoles écoutants actifs au Québec a connu une diminution entre 2022 et 2024, passant de 1 012 à 855 bénévoles, avant de remonter partiellement à 919 en 2025. Toutefois, les données de 2026 indiquent un nouveau recul à 875 bénévoles actifs. Cette fluctuation illustre à la fois la capacité des centres d'écoute à mobiliser de nouveaux bénévoles, mais aussi la fragilité de cet équilibre dans un contexte où les exigences de la vie personnelle et professionnelle peuvent influencer l'engagement bénévole. Ces données rappellent l'importance de maintenir des efforts soutenus en recrutement, en accompagnement et en rétention des écoutants, afin d'assurer la continuité des services d'écoute et de répondre aux besoins de la population québécoise.

Au 31 mars	Nombre de volontaires à l'écoute
2022	1012
2023	957
2024	855
2025	919
2026	875

Nombre d'appels répondus

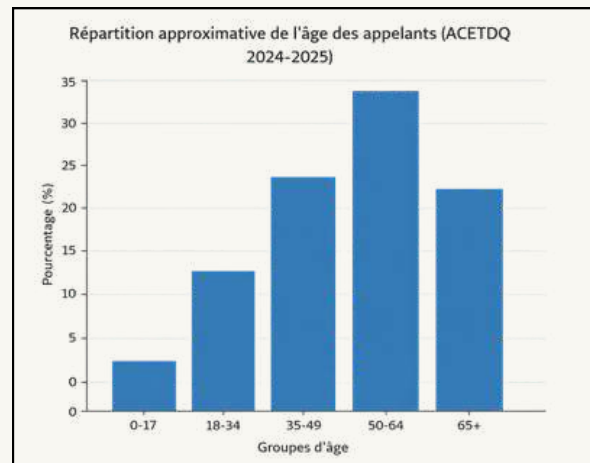
Dans l'ensemble, ces données démontrent que les centres d'écoute continuent de jouer un rôle essentiel de première ligne psychosociale au Québec. Malgré les fluctuations observées au fil des années, la demande pour des services d'écoute accessibles, humains et confidentiels demeure importante. Les données rappellent également l'importance de soutenir durablement les centres d'écoute afin qu'ils puissent maintenir et améliorer leur capacité à répondre entièrement à tous les appels reçus. Retenons que chaque personne qui appelle est une personne vivant principalement des difficultés psychosociales.

Au 31 mars	Nombre d'appels répondus
2022	185 000
2023	175 088
2024	153 152
2025	164 609
2026	161 259

Résultats collectifs des centres d'écoute membres au Québec

Répartition des personnes appelantes selon l'âge

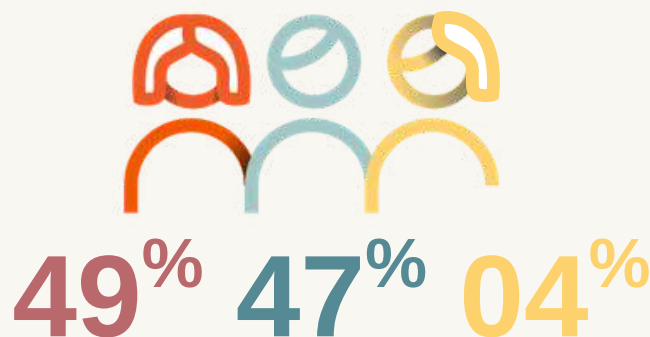
La répartition des appelants montre un profil assez clair : les centres d'écoute sont majoritairement sollicités par des adultes d'âge mûr. Le groupe des 50-64 ans ressort comme le plus présent, suivi des 35-49 ans, puis des 65 ans et plus. Les 18-34 ans sont aussi bien représentés, mais dans une proportion moindre, tandis que les moins de 18 ans demeurent très minoritaires, souvent autour de quelques pourcents seulement.



Ce portrait met en lumière un élément fort : contrairement à certaines perceptions, les centres d'écoute ne sont pas seulement utilisés par les jeunes en détresse, mais jouent un rôle crucial auprès d'une population adulte qui vit des enjeux souvent liés à des transitions de vie, à l'isolement ou à l'accumulation de difficultés.

Répartition des personnes appelantes selon leur genre

En 2025, la répartition estimée des appelants selon leur genre montre une présence légèrement plus élevée chez les femmes, qui représentent environ 49 % des appels, comparativement à environ 47 % pour les hommes. Une petite proportion, soit environ 4 %, correspond à des appels où le genre n'a pas pu être estimé. Globalement, les données indiquent donc une répartition relativement équilibrée entre hommes et femmes, avec une légère prédominance féminine.



Résultats collectifs des centres d'écoute membres au Québec

Principaux motifs d'appels des personnes utilisatrices des lignes d'écoute

Les centres d'écoute ont principalement été sollicités pour des enjeux liés à une relative détresse émotionnelle et à la santé mentale, qui demeurent le motif dominant des appels, suivi par des problématiques de solitude et d'isolement social, puis par des difficultés relationnelles, incluant les conflits familiaux ou de couple. Ces tendances confirment le rôle essentiel des centres comme espaces de soutien pour des personnes vivant à la fois des souffrances intérieures profondes et un manque de liens significatifs dans leur environnement.

Les trois principaux motifs des appelants

01

Détresse émotionnelle et santé mentale

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

Solitude et isolement social

Ce thème est parfois accompagné de sous-thèmes comme le rejet, le besoin de partager le quotidien ou la difficulté d'avoir des liens significatifs.

03

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.

Résultats collectifs des centres d'écoute membres au Québec

Offres d'activités de valorisation de l'écoute au Québec

La formation à l'écoute est bien présente dans l'ensemble des activités des centres d'écoute. Elle demeure le plus souvent complémentaire plutôt que centrale dans l'offre de services.

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'aidant et renforcer le tissu humain de leur communauté.

Un immense merci à chacun d'eux :

- ACSM filiale de Québec (Service d'aide en santé mentale)
- Carrefour le Moutier
- Centre d'écoute et de prévention du suicide Beauce-Etchemins
- Centre d'écoute et de prévention du suicide 02 (CEPS-02)
- Centre d'écoute de Laval
- Écoute Estrie
- Écoute entraide
- Expression, centre d'écoute active
- Tel-Aide du Suroît
- Tel-écoute Convergence
- Tel-Aide Outaouais

Onze centres d'écoute demeurent actifs dans le développement et la diffusion d'ateliers, de conférences ou de formations en écoute active destinés aux milieux communautaires, institutionnels et professionnels. Ces centres d'écoute ont réalisé en moyenne six activités qui ont pu rejoindre chacune environ 125 personnes durant l'année.



Réalisations 2025-2026

Nouveautés

L'année 2025-2026 de l'ACETDQ a été marquée par les nouveautés, le développement de plusieurs projets et de nouvelles initiatives tels que:

- L'embauche d'une nouvelle ressource
- La création d'un bulletin saisonnier
- L'organisation d'un comité IA
- Le lancement d'un projet d'exposition provinciale *Les connexions humaines par l'écoute*
- Le lancement d'une communauté de pratiques: recrutement et fidélisation
- Le démarchage accru de recherche de financement
- La réalisation du sondage sur la perception des centres d'écoute par le milieu communautaire en santé et services sociaux

Un exemple de réalisation: le sondage sur la perception des centres d'écoutes

Le rapport de sondage met en lumière une perception globalement positive des centres d'écoute par le milieu communautaire en santé et services sociaux, tout en révélant certains défis à relever. Le sondage a été réalisé auprès de 66 répondants, majoritairement issus d'organismes en lien direct avec des clientèles vivant de la détresse, de l'isolement ou des enjeux de santé mentale, il montre que les centres d'écoute sont largement connus, jugés pertinents et perçus comme un levier important pour prévenir la solitude et la détresse, avec plus de 90 % des répondants prêts à y référer des personnes. Le rapport souligne des zones à améliorer, notamment une compréhension parfois partielle des services, une méconnaissance importante de l'offre de formations en écoute active et un besoin accru de visibilité et de partenariats. Les résultats invitent également à réfléchir à la diversification des modes d'écoute selon les tendances actuelles.



Appuis à des initiatives

- Prix solidaires à la candidature de Centraide du Grand Montréal, Carrefour le Moutier.
- Candidature d'Alexandre Descoteaux pour le prix Jeune bénévole dans le cadre des prix Hommage bénévolat-Québec.
- Candidature de Tel-Aide Outaouais pour le Prix pour le bénévolat du Canada.
- Appui au développement de la ligne d'écoute Écoute-Aînés, Mauricie.
- Appui au projet Milieux de vie collectifs créateurs d'espoir, Cégep Drummond, Centre collégial d'expertise en gérontologie.

Rencontres des membres

En 2025-2026, l'ACETDQ a déployé un ensemble d'activités visant à soutenir concrètement ses membres, tout en favorisant la réflexion sur les enjeux qui traversent le réseau. Les différentes rencontres ont permis de mobiliser largement les membres, notamment lors de l'Assemblée générale annuelle, ainsi qu'à travers une programmation dynamique favorisant le partage d'expériences et l'adaptation des pratiques. Deux comités ont également été mis sur pied afin de mieux définir les avenues de positionnement et de visibilité pour les prochaines années.

Comité IA

Le comité sur l'intelligence artificielle a pour mandat d'évaluer ses impacts et de proposer des balises de gestion adaptées aux réalités des centres d'écoute. Le comité « Intelligence artificielle » de l'ACETDQ a été formé à l'automne 2025 en réponse aux nombreuses réflexions et réactions liées au thème de la Journée de l'écoute 2025 « L'écoute, c'est humain ».

Ce comité composé de plus de dix représentants parmi les centres s'est réuni à plusieurs reprises au courant de l'année afin de réfléchir à l'éducation et à l'orientation des membres en matière d'IA. Ces démarches leur permettent de s'engager dans des réflexions prospectives, contribuant à outiller le réseau face aux transformations à venir et à renforcer sa capacité d'action collective.



Comité Exposition

Le comité s'est réuni une seule fois et a été informé des étapes de développement suggérées par notre consultante Aurelia Fleury. Une fois que le document d'intention sera fait, il y aura la demande officielle à une fondation.

Date	Lieu	Thème de la rencontre	Nombre de participants
5 juin 2025	Québec	AGA 2024-2025	29
11 juillet 2025	Téléconférence	Enjeux d'appelants avec Télé-Accueil Belgique	22
28 août 2025	Téléconférence	Présentation du projet exposition	8
26 septembre 2025	Longueuil	Lancée 2026-2027	24
17 décembre 2025	Téléconférence	Comité spécial positionnement IA	10
28 janvier 2026	Téléconférence	Comité spécial positionnement IA	10
29 février 2026	Téléconférence	Présentation du rapport sur la perception des centres d'écoute	6
20 mars 2026	Drummondville	Soutien aux écoutants bénévoles	28

Rencontres de formations

En 2025-2026, l'ACETDQ a offert à ses membres une programmation de formations ciblées, accessibles en mode virtuel, visant à soutenir tant les écoutants que les équipes de direction et le personnel rémunéré. Ces activités ont permis d'aborder des enjeux variés et actuels, tels que les réalités des personnes trans, la gestion des appels complexes ainsi que les transformations liées à l'intelligence artificielle, tant sur le plan technique qu'éthique.

Au total, ces formations ont rejoint plusieurs dizaines de participants, témoignant de l'intérêt du réseau pour le développement continu des compétences. L'ACETDQ a également proposé des contenus plus pratiques, notamment sur les outils de gestion des bénévoles et sur les stratégies de communication, contribuant ainsi à renforcer les capacités organisationnelles des centres d'écoute.

Par cette offre diversifiée, l'ACETDQ poursuit son engagement à outiller ses membres face aux réalités émergentes et à soutenir l'évolution des pratiques en écoute téléphonique.

Date	Thème de la formation	Nombre de participants (en virtuel)
16 octobre 2025	Réalité trans Aide aux trans du Québec	74
24 octobre 2025	Chat GPT comme soutien psychologique: aidant ou dangereux? Tania Lecomte	156
20 octobre 2025	Organisation et médiatisation de la journée de l'écoute David Communication	6
22 janvier 2026	Présentation d'une application de gestion des bénévoles (Tel-Aide Montréal) et gestion des appels très problématiques: aide et limites des entreprises de téléphonie	16
19 février 2026	Comprendre les enjeux de l'IA Ndiaga Sarr	17
12 mars 2026	Les bases éthiques de l'IA Andréane Sabourin Laflamme	14
16 avril 2026	L'IA et l'écoute téléphonique aujourd'hui: un état des lieux Lesly Nzeusseu Kouamou	14

Communauté de pratiques

Une communauté de pratiques sur le thème du recrutement et de la fidélisation des bénévoles a été lancée en décembre 2025. Cette communauté de pratiques, virtuelle, était ouverte à tous les membres de l'ACETDQ. En 2025, elle s'est échelonnée sur trois rencontres avec des thèmes tels que les stratégies de recrutement, les publics cibles, les moyens de recrutement et les mécanismes de fidélisation. Elle s'est poursuivie en 2026. Deux invités, Véronique Routhier du Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ) et Nathan Tanguay de Convergence Action Bénévole, étaient intégrés dans la programmation. Un document d'aide au recrutement et à la fidélisation des bénévoles rassemblant les idées maîtresses de la communauté est en cours de réalisation.

Date	Thème de la rencontre	Participants (en virtuel)
27 novembre 2025	Brise-glace et état des lieux	10
29 janvier 2026	Portrait du bénévolat (RABQ)	8
24 février 2026	Publics cibles	6

Ce que les membres apprécient de l'Association

Les défis pour l'Association des centres sont nombreux pour appuyer et soutenir les membres. En 2025, l'appréciation des services offerts par l'ACETDQ se révèle très largement positive à travers les différents volets évalués. Qu'il s'agisse du programme de formation, du site web, des publications Facebook ou encore de la Journée de l'écoute, les niveaux de satisfaction se situent majoritairement entre bon, très bon et excellent. Ils témoignent d'une reconnaissance, de la pertinence et de la portée des actions menées. Certains volets, comme les communications, les formations ou les rencontres suscitent même un enthousiasme particulièrement marqué. Dans l'ensemble, ces résultats confirment que ces services constituent un levier solide et apprécié au sein de notre association.

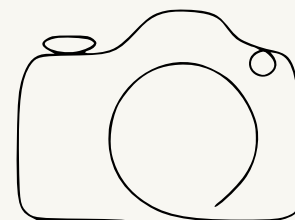


Visibilité de l'écoute au Québec

Journée de l'écoute 2025

L'écoute...c'est humain!

Notre événement annuel du 24 octobre



La couverture de la Journée de l'écoute au Québec a reposé principalement sur un communiqué national largement repris par de nombreux médias régionaux, ce qui lui donne une forte diffusion à travers la province. L'angle dominant a mis en lumière l'inquiétude des lignes d'écoute face à l'attrait de se confier à des outils comme ChatGPT. Il souligne à la fois leur accessibilité et leurs limites, notamment l'absence d'empathie réelle et les risques en contexte de détresse. Cette couverture véhicule un message qui rallie l'ensemble des membres : l'écoute humaine demeure essentielle et irremplaçable, tout en positionnant les lignes d'écoute comme un filet de sécurité crucial en santé mentale. Le message lancé a été surtout informatif et préventif, pour la sensibilisation et la visibilité.

La campagne de la Journée de l'Écoute 2025 a généré une portée impressionnante sur les médias sociaux avec près de 90 000 vues et plus de 59 000 personnes rejointes, malgré un budget modeste. La vidéo du 24 octobre s'est imposée comme le moteur principal, concentrant à elle seule 67 % des vues et suscitant un fort engagement. Les contenus éducatifs, comme l'annonce du webinaire avec Tania Lecomte, ont également très bien performé, révélant un réel intérêt du public pour ce type de contenu. Au total, les interactions (réactions, partages, clics) témoignent d'un engagement soutenu et actif. La campagne a surtout permis de rejoindre, largement au-delà de la communauté existante, une majorité de personnes atteintes non abonnées à la page. Enfin, l'augmentation marquée du trafic web via Google Ads – cinq fois plus de visiteurs qu'en 2024 – confirme l'efficacité globale de la stratégie numérique. L'appréciation des membres fait généralement consensus et fournit des suggestions pour les prochaines années afin de lui donner une dimension collective ou provinciale plus forte.



Représentations

L'ACETDQ travaille également à faire connaître les centres d'écoute par différentes activités de représentation dans des milieux variés. Cette année, plusieurs activités de représentation ont été réalisées dans des milieux professionnels afin de faire connaître l'écoute active, ainsi que dans des milieux impliqués en intelligence artificielle afin de connaître des acteurs dans le domaine et d'alimenter le comité IA.



Date ou période	Événement	Lieux	Nombre de participants ou portée
5 mai 2025	Conférence : Atelier de sensibilisation en écoute active	Association des soins personnels du Québec (virtuel)	76
9 au 12 juin 2025	Kiosque : Congrès de la Fédération des policiers et policières municipaux du Québec	Delta Hotels, Mont Sainte-Anne	500
15 octobre 2025	Combat de l'Intelligence artificielle	Université Laval/Obvia	6
16 au 18 octobre 2025	Kiosque salon FADOQ 50 ans + des régions de Québec et Chaudière-Appalaches	Centre Expo cité Québec	18 000
12 novembre 2025	Terminal Port de Québec	Rendez-vous IA Québec 2025	350
7 décembre 2025	Journée annuelle en santé mentale numérique	Centre d'expertise en technologie de l'information en santé mentale, dépendance et itinérance (CETI-SMDI)	500

Présence numérique de l'ACETDQ

Facebook

Indicateurs	Données 2025-2026
Vues	151 698
Nouveaux abonnés	157
Interactions avec le contenu	2084
Clics sur les liens	2616
Visites sur la page	3655

La page a été affichée à l'écran à 151 968 reprises. Un total de 93,7 % de ces vues viennent de personnes qui ne sont pas abonnées à la page, ce qui s'explique, entre autre, par l'achat de publicités. On observe une grosse pointe de visibilité sur la page en octobre 2025, et une plus petite en juillet 2025.



Les interactions (mentions J'aime, commentaires, partages) sont de 2 084, en hausse de 14 %. Les clics sur les liens ont chuté de 55 %, ce qui s'explique principalement par les nouvelles préférences algorithmiques de Facebook. La page a gagné 157 nouveaux abonnés, mais c'est une augmentation de 27 % de moins que l'an passé. On l'observe aussi ailleurs, les gens ont moins tendance à s'abonner qu'avant.

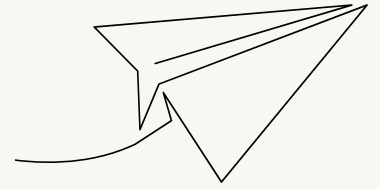
Site web lignedecoute.ca



Le site Lignedecoute.ca a encore une fois été achalandé cette année. On observe des améliorations pour l'ensemble des statistiques du site web en 2025-2026.

Indicateurs	Données 2025-2026	Comparaison année dernière
Visiteurs	14 900	+ 20,7%
Sessions	18 700	+ 25,2%
Pages vues	31 000	+ 27%
Taux de rebond	26 %	- 6,7%

Implications associatives nationales et internationales



En 2025-2026, l'ACETDQ a maintenu une présence active et stratégique au sein de plusieurs espaces de représentation associative à l'échelle nationale. Cette présence contribue à faire entendre la réalité des centres d'écoute dans les lieux d'influence.

La participation à l'ACETDQ à la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles aux conseils d'administration et à la Coalition d'organismes nationaux en santé mentale a permis de porter les enjeux de nos réalités avec celles du milieu communautaire et de renforcer les alliances sectorielles.

L'implication dans des initiatives comme le projet Léo avec le CSMO-ÉSAC et la campagne de mobilisation « À boutte » témoigne également d'un engagement concret dans les mouvements collectifs touchant l'amélioration des conditions pour de meilleurs services d'écoute.

En parallèle, l'ACETDQ s'intéresse aux pratiques de l'écoute téléphonique hors Québec. Les échanges avec Télé-accueil Belgique nous ont permis de mieux comprendre les enjeux de l'intelligence artificielle et de pouvoir échanger sur certaines terminologies particulières. De plus, nous gardons une proximité et un regard intéressé avec l'International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES). Cet organisme s'efforce de promouvoir, dans tous les secteurs de la société, une attitude d'écoute mutuelle et la prise de conscience de l'importance de la santé émotionnelle et des compétences d'écoute.

Dans l'ensemble, ces représentations ont permis de consolider la présence des centres d'écoute au Québec, d'alimenter les réflexions stratégiques et de positionner l'ensemble des centres d'écoute comme des acteurs engagés et mobilisés.

Nous tenons à souligner et à remercier les regroupements suivants pour leur apport dans les différents défis de notre Association et de nos membres :



RÉSEAU DE
L'ACTION BÉNÉVOLE
DU QUÉBEC

Le Réseau de l'action bénévole du Québec constitue pour l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec un partenaire contribuant à la valorisation et le développement de l'engagement citoyen. En représentant et en soutenant des milliers de bénévoles à travers la province, il contribue à créer un environnement favorable au recrutement, à la reconnaissance et à la pérennité des bénévoles en écoute téléphonique. Son rôle de concertation et de représentation auprès des instances publiques renforce également la capacité des centres d'écoute à faire reconnaître l'importance de leur mission et à s'inscrire dans un environnement communautaire solide, cohérent et mobilisé autour du mieux-être des personnes.



La **Table**
des regroupements provinciaux
d'organismes communautaires et bénévoles

La Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles représente pour l'ACETDQ un espace stratégique de concertation et de représentation collective. En rassemblant des regroupements nationaux, elle permet de porter des enjeux communs auprès des instances gouvernementales, notamment en matière de financement, de reconnaissance et d'autonomie du milieu communautaire. Sa contribution renforce la capacité de l'ACETDQ à s'inscrire dans une voix collective forte, à défendre les conditions essentielles à la mission des centres d'écoute et à participer activement à l'évolution des politiques publiques touchant les organismes communautaires.

Rendez-vous et engagements 2025-2026



Partenaire	Date(s)/Période	Type de rencontre	Nombre de participants en présence	Nombre de participants en virtuel
Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles	25 avril	Lac à l'épaule	30	
	29 janvier 2026	Conseil d'administration		32
	29 février 2026		33	
	18 mars 2026		24	
Association québécoise de prévention du suicide	13 avril 2025	Comité Interdisciplinaire de Réflexion sur Intelligence Artificielle en Prévention du Suicide (CIRIAPS)		15
	10 décembre 2025			15
Comité Sectoriel de Main-d'Oeuvre Économie sociale Action Communautaire (CSMO-ESAC)	30 septembre 2025	Participation projet Léo		8
	8 octobre 2025		9	
	10 octobre 2025		9	
Campagne Mouvement communautaire « A BOUTTE »	Février/mars 2026	Participation mouvement		
Coalition d'organismes nationaux en santé mentale	7 mai 2025	Participation		10
	16 janvier 2026		8	
	27 février 2026		9	
Fédération Télé-Accueil Belgique	9 mai 2025	Appelation des appelants réguliers		4
	5 février 2026	Effets de l'IA		5

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 objectifs 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'échanges 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, les collaborations ou les 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 d'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

Bien que les besoins soient nombreux et que les ressources financières demeurent insuffisantes, nous souhaitons d'abord témoigner notre reconnaissance au ministère de la Santé et Services sociaux pour son appui constant, notamment par le biais du Programme de soutien aux organismes communautaires.

De plus, nous avons eu la participation financière du ministère de l'Emploi et Solidarité sociale pour les formations aux membres .



Cette contribution précieuse rend possible, en partie, la réalisation de notre mission et le maintien de nos actions. L'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec joue un rôle actif de mobilisation auprès de membres dans le but de renforcer le tissu social en s'inscrivant dans un vaste réseau d'organismes communautaires.

Nos efforts et notre volonté n'auraient pu se concrétiser sans la collaboration essentielle de partenaires engagés, qui nous accompagnent dans la mise en œuvre de changements porteurs pour la population québécoise. Nous tenons à souligner et à remercier :

Caroline Desmeules

Graphiste, Productions graphiques diverses

Eric Lamirande et Josiane Picard

À la direction, Raise solution,
Accompagnement médias sociaux

Aurelia Fleury

Cheffe de Projet spécialisée dans
l'accessibilité et la coordination d'exposition
Projet exploratoire : Connexion humaine par
l'écoute 2027-2028

Marie Kim Roy

Graphiste, Été Canada 2025, Projet exploratoire :
exposition Connexion humaine par l'écoute

Émily Cloutier,

Graphiste, Été Canada 2025, Projet
exploratoire : exposition connexion
humaine par l'écoute

Julie Lise Simard

Archiviste - Candidat-e au doctorat en
Sciences de l'information de l'Université de Montréal.
Production d'une analyse des besoins des
membres en regard à l'utilisation d'un Intranet

Maxime Pelletier Huot

Réalisateur, créateur vidéo
L'écoute et l'intelligence artificielle

Pixel Nord, Production Vidéo Stratégique

Production de la vidéo de promotion ACETDQ

Véronique Beaulieu

Correctrice

Marlene Duchesne

Consultante et Formatrice et responsable du
service d'écoute

Marie Hélène Racine

Rédactrice de plusieurs textes de référence en écoute
active

David Communication,

Directeur, marketing
social pour les centres d'écoute
Aide et accompagnement professionnel en
communication

Groupe Obvia

Réseau interuniversitaire regroupant plus de 290
chercheuses et chercheurs membres ainsi que de
nombreux partenaires au Québec et à l'international.

Tania Lecompte

Professeure titulaire, chercheuse du Centre
de Recherche de l'Institut Universitaire en
Santé mentale de Montréal
Conférencière Journée de l'écoute 2025

Les bénévoles du Centre d'écoute de Laval

Qui ont participé à la vidéo sur l'IA pour la Journée de
l'écoute

Remerciements

Sans oublier...

Nous tenons à souligner l'apport essentiel des équipes salariées des 22 centres d'écoute. Leur engagement constant, leur créativité et leur résilience permettent de maintenir, jour après jour, un service accessible, empreint de dignité et de compassion.



Un merci particulier à certaines personnes s'étant impliquées dans les activités de l'ACETDQ:

Comité IA :

- Laurence Royer
- Mélissa Johnson
- Véronique Charron
- Martine Deshais
- Mérédith Cournoyer
- Francois Carbonneau
- Manon Malenfant
- Nathalie Barette

Comité projet exposition *Connexion humaine par l'écoute* :

- Saadia Maaroufi
- Monique Boniewski
- Mérédith Cournoyer
- Laurence Royer
- Nathalie Barette

Aide aux formations:

- Sophie Desjardins, animatrice, formatrice, Aide Trans Québec
- Mélissa Johnson, Tel-Aide Montréal, présentation d'une application de gestionnaire des bénévoles

Notre reconnaissance la plus profonde va également aux près de mille bénévoles écoutantes et écoutants. Par leur générosité, leur présence attentive et leur humanité, ils offrent bien plus que du temps : ils incarnent, appel après appel, semaine après semaine, le cœur vivant des services d'écoute au Québec.

Enfin, nous souhaitons adresser un message tout particulier à chaque personne qui choisit de se confier — à un proche ou en contactant l'une de nos lignes. Ce geste d'ouverture est un acte de courage, mais aussi un pas vers le mieux-être. Soyez assurées et assurés que les 22 centres membres de l'Association demeurent pleinement engagés à offrir une écoute confidentielle, de qualité, profondément humaine, à la hauteur de la confiance que vous nous accordez.



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

lignedecoute.ca

