

NOUVELLE PUBLICATION – NOUVELLE PUBLICATION



**GRIR – Groupe de recherche et
d'intervention régionales**



Les centres d'aide téléphonique au Québec : une oreille et un cœur pour les personnes vulnérables

Auteurs : Danielle MALTAIS, Sébastien SAVARD et Simon GAUTHIER
en collaboration avec Maryse LAVOIE

Ce rapport de recherche présente les résultats d'une étude voulant évaluer la pertinence et l'efficacité d'un service psychosocial d'écoute téléphonique. Cette recherche a été réalisée à partir d'une méthodologie mixte dans cinq centres d'écoute téléphonique au Québec offrant leurs services dans plusieurs municipalités différentes. Des renseignements sont fournis sur les principales caractéristiques sociodémographiques des appelants, leur niveau de détresse émotionnelle, les principaux motifs de leurs appels, leurs besoins comblés et non comblés, leur niveau de satisfaction face aux services reçus et face à certains comportements, attitudes et compétences des écoutants. Des informations sont également apportées sur les changements effectués chez les appelants entre le début et la fin de leurs appels en ce qui a trait à leur humeur dépressive, leur niveau d'anxiété, l'urgence suicidaire et l'identification de stratégies d'adaptation efficaces et non efficaces. Le point de vue des écoutants sur la pertinence et l'utilité des formations initiales et continues et sur l'encadrement qu'ils reçoivent tout au long de leur engagement est également traité dans ce rapport de recherche. Les résultats de cette recherche tentent à démontrer que plusieurs des répondants qui ont complété l'entrevue trois semaines après leur appel initial vivent de la détresse émotionnelle. De plus, cette enquête permet de constater que les appelants sont, dans l'ensemble, très satisfaits à court et à moyen terme des services reçus et des attitudes et comportements des écoutants. Ces résultats font également ressortir que les utilisateurs de ces services sont dans la grande majorité des appelants réguliers vivant des problématiques d'isolement social qui ont besoin de ces services pour entretenir des contacts sociaux minimaux avec leur environnement.

Vous pouvez commander ce rapport de recherche au coût unitaire de 12.00 \$ et/ou vous procurez les faits saillants de ce rapport de recherche au coût unitaire de 5.00 \$ (excluant taxes et frais de port et de manutention) :

Par internet : grir@uqac.ca

Par téléphone : (418) 545-5011 poste 5534

Par la poste : GRIR–Groupe de recherche et d'intervention régionales

Université du Québec à Chicoutimi

555 boul. de l'Université

Chicoutimi (Québec)

G7H 2B1