



## Écouteuse bénévole à la ligne d'urgence

### Description du poste

Offrir de l'écoute, du soutien et de l'information aux appelantes. Les personnes appelantes sont principalement des victimes d'abus sexuel, des survivantes de l'abus ou de l'inceste. Les proches, les parents ou les organisations travaillant avec les victimes peuvent également utiliser la ligne d'urgence pour obtenir du support ou de l'information.

### Les avantages pour la bénévole

- o Rencontrer des personnes qui partagent les mêmes intérêts.
- o Développer son réseau personnel.
- o Développer des habiletés d'écoute active.
- o Acquérir de l'expérience.
- o Apprendre sur la violence envers les femmes, la violence sexuelle, l'inceste et développer des techniques d'écoute active.
- o Avoir le sentiment d'aider.
- o Accéder à une formation concrète et spécialisée
- o Vivre une expérience enrichissante
- o Obtenir une lettre de recommandation une fois votre engagement complété
- o Horaire flexible; soir, nuit et fin de semaine

### Les responsabilités des bénévoles

#### **Les engagements**

- o Participer à toute la session de formation de 35h
- o Assister aux formations continues.
- o Faire 4 quarts de travail par mois pendant une période minimum de 6 mois soit un total de 104 heures d'écoute.
- o Assister aux réunions mensuelles.
- o Respecter les protocoles et la philosophie du centre.
- o Respecter les consignes du centre.
- o Communiquer régulièrement avec les personnes-ressources assignées
- o Avoir des échanges respectueux et efficaces avec le centre et son personnel.

#### **Les tâches**

- o Remettre les feuilles de statistiques
- o Répondre aux appels et offrir de l'écoute active.
- o Effectuer un rapport auprès de la personne-ressource désignée.
- o Discuter des appels en équipe.

#### **Les restrictions**

- o Respecter la confidentialité des informations relatives aux individus qui ont recours aux services du centre.
- o Respecter et préserver la confidentialité des employées et des autres bénévoles sur la ligne.
- o Ne pas partager d'information confidentielle ni personnelle avec les appelantes.
- o Ne pas donner d'information concernant le fonctionnement du centre.
- o Ne pas révéler l'emplacement exact du centre.
- o Ne jamais prendre contact personnellement avec une appelante.
- o Agir avec diligence en situation de crise.